



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# Factores que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magíster en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Harman Felito Romero Chang

**ASESOR:**

Dra. Doris Elida Fuster Guillen

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ – 2017**

## **Página del jurado**

---

Dr. Edwin Martinez Lopez  
Presidente

---

Dra. Jessica Palacios Garay  
Secretaria

---

Dra. Doris Elida Fuster Guillen  
Vocal

### **Dedicatoria**

Quiero dedicar esta tesis a mis señores padres Felix Romero Alva y Flor de María Chang de Romero, por su apoyo incondicional, por esos pequeños detalles que pueden hacer grande a la persona, por ese amor incondicional que siempre me brindaron y aún me siguen brindando.

A mi esposa Milagros Guimaray Vásquez por la paciencia y comprensión en los momentos difíciles de la vida conyugal.

A mis hijos Claudia y Diego, por ser motivos de esfuerzo en esta nueva etapa profesional, gracias por permitirme robarles ese tiempo de compartir para dedicarme a la Tesis.

### **Agradecimientos**

Agradezco a la Universidad César Vallejos por haberme abierto las puertas en esta nueva etapa de mi vida profesional.

Agradecimiento especial a la Dra. Doris Elida Fuster Guillen por su paciencia, dedicación y ser mi asesora de tesis; por ese apoyo incondicional que me permitió mejorar como profesional.

A la Dra. Ahida Aguilar por el excelente curso de liderazgo que motivó a mi persona y compañeros a salir adelante.

A mis profesores de la maestría, por compartir sus vivencias en la gestión pública, por impartirnos sus conocimientos valiosos para el desarrollo profesional.

A mi familia, amigos, docentes que me apoyaron en la realización de esta Tesis.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Harman Felito Romero Chang, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 16772065, con la tesis titulada “**Factores que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima – 2015**”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La presente tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometién dome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Lima mayo 2016

Firma.....

Nombres y apellidos Harman Felito Romero Chang

DNI: 16772065

## **Presentación**

Mediante la presente investigación se da cumplimiento con el Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis, así como el fiel cumplimiento a las normas establecida por la Universidad Cesar Vallejo, se presenta la Tesis de Maestría en Gestión Pública “Factores que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015”.

El Objetivo principal del presente trabajo de investigación, es determinar el factor que limitan el cumplimiento de las obligaciones. La población en el 2015 es de 1,953 principales contribuyentes, para el presente trabajo de investigación mi muestra es de 67 principales contribuyentes del departamento de Lima y que utilizan libros electrónicos y el T-Registro para el cumplimiento y registro de sus obligaciones laborales y tributarias.

La investigación está compuesta por seis capítulos. La primera titulada introducción, describe antecedentes y fundamentación científica, justificación teórica, metodológica y práctica, realidad problemática, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo referido al marco metodológico, comprende paradigma de investigación, enfoque de investigación, tipos de investigación, método de investigación, hipótesis de investigación, identificación de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad del instrumento, procedimiento de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo, contiene los resultados de investigación y la definición de las variables de estudio. El cuarto capítulo se describe la discusión de resultados. El quinto capítulo se determina las conclusiones de los resultados de investigación y finalmente el sexto capítulo se establece las recomendaciones para mejorar la calidad de servicios tanto en el aspecto atención al contribuyente como en los aspectos informáticos

Señores miembros del jurado espero que esta investigación al ser evaluada por sus amplios conocimientos y experiencia temática y en investigación, merezca su aprobación.

El autor

## Índice

	Pagina
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3 Justificación	28
1.4 Problema	29
1.5 Hipótesis	31
1.6 Objetivos	31
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1 Paradigma de la investigación positivista	34
2.2 Enfoque de investigación cuantitativo	35
2.3 Tipo de estudio sustantivo	35
2.4 Diseño de investigación	35
2.5 Método de investigación	36
2.6 Identificación de las variables	36
2.7 Población, muestra y muestreo	41
2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.9 Validación y confiabilidad del instrumento	43
2.10 Procedimiento de recolección de datos	43
2.11 Métodos de análisis de datos	43
2.12 Aspecto éticos	44

<b>III. Resultados</b>	
3.1 Análisis de Fiabilidad del cuestionario	46
3.2. Prueba de Hipótesis	55
<b>IV. Discusión</b>	71
<b>V. Conclusiones</b>	78
<b>VI. Sugerencias</b>	80
<b>VII. Referencias Bibliográficas</b>	83
<b>Anexos</b>	
Anexo A. Matriz de consistencia y del instrumento	91
Anexo B. Instrumento de medición	95
Anexo C. Base de datos	101
Anexo D. Transcripción del Focus Group	102



## Lista de tablas

	Pagina
Tabla 1. Definición de los factores que limitan el cumplimiento de las obligaciones.	25
Tabla 2. Operacionalizacion de variable	38
Tabla 3. Análisis de fiabilidad de los Factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat	46
Tabla 4. Prueba de Kaiser-Meyer-Olkin y Bartlett sobre los Factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat	47
Tabla 5. Matriz de Componentes sobre los Factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat	48
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad	49
Tabla 7. Baremos de las variables	50
Tabla 8. Factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat	50
Tabla 9. Factor Institucional que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat	51
Tabla 10. Factor Socioeconómico que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat	52
Tabla 11. Factor Tecnológico que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat	53
Tabla 12. Factor Político que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat	54
Tabla 13. Prueba de normalidad de los datos	56

Tabla 14. Coeficientes de la regresión logística de los factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat	58
Tabla 15. Coeficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor institucional que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015	60
Tabla 16. Coeficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor socio económico que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015	63
Tabla 17. Coeficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor tecnológico que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015	66
Tabla 18. Coeficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor político que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015	69

## Lista de figuras

	Pagina
Figura 1. Factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat.	51
Figura 2. Factor Institucional que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat	52
Figura 3. Factor Socioeconómico que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat	53
Figura 4. Factor Tecnológico que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat	54
Figura 5. Factor Político que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat	55
Figura 6. Pesos de los factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat	58
Figura 7. Pesos de los indicadores dentro del factor institucional que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015.	61
Figura 8. Pesos de los indicadores dentro del factor socio económico que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015	64
Figura 9. Pesos de los indicadores dentro del factor tecnológico que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015	67
Figura 10. Pesos de los indicadores dentro del factor político que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015	69

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo el determinar los factores que limitan el cumplimiento de las obligaciones tanto laboral como tributaria de los principales contribuyentes de la SUNAT en el departamento de Lima en el año 2015.

Cabe señalar que el tipo de investigación es sustantiva, porque está orientada a describir, explicar, o predecir la realidad; siendo de subtipo descriptivo explicativo debido a que está orientada a conocer la realidad en un determinado espacio y tiempo. Asimismo, el enfoque de la investigación es cuantitativa porque se utiliza el diseño para poder analizar con certeza la hipótesis formulada.

La muestra fue de 67 principales contribuyentes; la confiabilidad se realizó a través del alfa de cronbach cuyo resultado fue 0.888, el diseño de la investigación es no experimental manipulación de los datos ni de la variable y es de corte transversal debido a que se recolecta datos en un solo momento y en un tiempo único. El método utilizado es la encuesta mediante cuestionarios como instrumento de medición, en él se analizaron los factores que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes. Esta variable presenta las siguientes dimensiones: factor institucional, factor socioeconómico, factor tecnológico y factor político.

Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS V 22.

Palabras claves: Cumplimiento de las obligaciones, Factores, Principales contribuyentes.

### **Abstract**

The objective of this research was to determine the factors limiting compliance with both labor and tax obligations of the principal you contribute SUNAT in the department of Lima in 2015.

It should be noted that the research is substantive, because it is aimed to describe, explain, or predict reality; It is explanatory descriptive subtype view is oriented to the knowledge of reality as presented in a spatiotemporal given situation, being the focus of quantitative research because the design is used to analyze the certainty of the hypothesis formulated in a context in particular.

The sample consisted of 67 major contributors; reliability was performed using Cronbach's alpha whose result was 0.888, the research design is not experimental manipulation of data or variable and is cross-sectional because data is collected at a single time in a single time. The method used is the survey by questionnaire as a measuring tool, it factors limiting the performance of the obligations of the major contributors were analyzed. This variable has the following dimensions: institutional factor, socioeconomic factor, technological factor and political factor.

For data processing SPSS V 22 was used.

Keywords: Compliance with obligations, Factors, Major contributors.

## **I. Introducción**

Toda obligación tributaria establece por ley una relación entre un acreedor que es el Estado y los deudores tributarios que son las personas naturales o jurídicas (contribuyentes), y tiene por objetivo el cumplimiento de la prestación tributaria. Dicha obligación puede ser exigida de manera coactiva con la finalidad de que se cumpla con el pago de los tributos. Asimismo, en el caso peruano, las disposiciones establecidas en el Código Tributario también se aplican las aportaciones a la seguridad social a cargo del Seguro Social de Salud y/o de la Oficina de Normalización Previsional.

El objetivo principal de esta tesis es determinar cuál es el factor predominante para que los principales contribuyentes del departamento de Lima cumplan con sus obligaciones tributarias.

## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1 Antecedentes internacionales**

Cockfield (1986) en su tesis titulado "Nuestro objetivo es crear un mercado único"; el intercambio internacional de información fiscal ha adquirido transcendencia en el desarrollo de las economías cada vez más abiertas, donde la cooperación se ha convertido en un aspecto de gran importancia en la detección y atención a problemas de evasión y elusión fiscal, así como de blanqueo de dinero o el financiamiento del terrorismo. Dicho intercambio es una alternativa viable política y jurídicamente en los estados, y con los avances tecnológicos estos han mejorado sustancialmente la capacidad de procesar y transmitir información, convirtiéndose así en un aspecto esencial en las administraciones tributarias.

Según lo señalado por el autor, es necesario que los estados no solo se preocupen por la apertura comercial, financiera o de servicios entre los mercados encaminados a la globalización; sino que unido a ello, un aspecto esencial es que los diversos estados también coordinen políticas y normas para el intercambio de información, lo que permita aplicar medidas fiscales adecuadas, que cierren brechas de evasión o elusión, así como evitar una doble imposición a las rentas que se generen con dicha apertura. El adecuado uso de las TICs permite que el

intercambio de información se realice a través de registros digitales o bases de datos, lo que potencia el aprovechamiento de la información.

Por otro lado, un aspecto importante en el uso de las TICs en las relaciones entre el estado y el contribuyente, o ciudadano en general, está relacionado con la validez de los actos que realizan ambas partes.

Pese a la inclinación a la virtualización de las transacciones y/o trámites a través de firmas digitales, existen autores como Peñaranda que señalan que la firma manuscrita tiene un alto valor legal y es única, y se puede demostrar que fue emitida por la misma persona. En cambio, la reproducción constante de una firma digital puede ser manipulada, por lo que en la actualidad muchas entidades aún no aceptan el documento con firma digital como un documento viable para trámite alguno. Es así que, la doctrina y legislación tienen aún que responder a interrogantes como ¿un documento es un soporte informático?, y si lo es ¿está permitido como prueba en un proceso judicial?

Abal (2008) en su trabajo “Modernización tecnológica en el estado argentino: incrementando el desarrollo y uso de las tecnologías de la información y comunicación en el ámbito público” presentado en el XIII Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), señaló que en Argentina a través del Código Único de Individualización se creó un nuevo vínculo con el estado totalmente automático y en línea. De esa manera, los trámites con las entidades del estado se realizan a través de procedimientos más simples, eliminando o reduciendo la necesidad de realizarlos de modo presencial.

Asimismo, como señala el autor, si un organismo ya cuenta con la información requerida, el ciudadano no deberá presentarla nuevamente en otro organismo ya que, mediante la interoperabilidad las distintas áreas de la administración podrán intercambiar y compartir la información. Así, la consolidación de las Ventanillas Únicas es uno de los ejes fundamentales del Plan Nacional de Gobierno Electrónico de Argentina.

El uso de las TICs también está llevando a los diferentes países a eliminar procedimientos o trámites presenciales y como parte de los planes de Gobierno



Electrónico se implementan transacciones y/o trámites virtuales, lo que para el ciudadano también representa una facilitación. Para ello, la implementación de claves personales o firmas digitales son de vital importancia, lo que permite también que a través de las mismas se puedan realizar diversos trámites con las entidades del estado, y que éstas también puedan compartir información.

Camargo (2005, p. 26) en su trabajo titulado “Evasión Fiscal: Un problema a resolver” señaló que es de orden estructural, normativo, social, administrativo, adicionalmente también considera que existen vacíos técnicos en las leyes, falta de precisión y dudas en la interpretación y aplicación de las mismas (la inseguridad de la norma tributaria). En el aspecto político: los factores de política financiera y económica intervienen en los mecanismos de transformación de la distribución de la carga fiscal y del equilibrio fiscal, y pueden constituir comportamientos negativos en el contribuyente. También existen factores accidentales, que son aquellos elementos inusuales, políticos, naturales, y sociales que afectan las condiciones para el cumplimiento de las obligaciones fiscales. De naturaleza económica, que consideran el peso de la carga tributaria con relación a las opciones tributarias reales de los contribuyentes, y aquellas de naturaleza psicológica que corresponden a las preferencias de los sujetos a reaccionar de distinta manera ante la obligación de pagar tributos para contribuir a los gastos del gobierno, incluyendo percances como la relación de confianza entre los contribuyentes y la administración, la productividad, los sistemas de distribución de la carga fiscal, y calificación de los gastos del sector público.

Como se señaló anteriormente existen diversos factores que explican la evasión, una forma de incumplimiento de obligaciones tributarias, entre los cuales podemos mencionar los factores de política económica y financiera, natural, política, social, económica y psicológica. En el presente trabajo se revisó el impacto de algunos de estos factores que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Con relación a uso de las TICs en el Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática fomenta la actividad informática y tiene a su cargo el Sistema Nacional

de Informática. Así, mediante el Decreto Supremo N° 031-2006-PCM (PCM, Presidencia del Consejo de Ministros, 2006, p. 322080) se aprobó el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana, en este documento se establecen los lineamientos, los objetivos, lineamientos y estrategias sobre la forma de aplicación de las tecnologías de información y comunicaciones en los distintos sectores de la sociedad peruana en lo que concierne a la infraestructura de comunicaciones, desarrollo de capacidades humanas, sectores de servicios de producción, programas sociales, gobierno electrónico y las relaciones internacionales.

Con la aprobación de dicha norma, el estado peruano establece de manera formal un plan de estado respecto al uso de las TICs y encarga el liderazgo y su rectoría a la Presidencia del Consejo de Ministros.

A su vez, se crea la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) (PCM, Presidencia del Consejo de Ministros, 2001, p. 203178), órgano Técnico Especializado, el Despacho de la Presidencia del Consejo de Ministros está a cargo de dicho órgano y, como Ente Rector del Sistema Nacional de Informática, se encarga de asignar la política nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Otro paso importante para el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú, fue el Decreto Supremo N° 060-2001-PCM, mediante la cual se creó el Portal del Estado Peruano, aplicativo en Internet que facilita una "ventanilla única", a través del cual el Estado difunde los diversas acciones, trámites, servicios, eventos, proyectos y campañas, que se realizan en las distintas instituciones del estado y que están dirigidos a los ciudadanos en general.

De esta manera, al crearse la ONGEI como órgano dependiente de la Presidencia del Consejo de Ministros, el estado asume desde su más alta representación en el Poder Ejecutivo, la rectoría del Sistema Nacional de Informática asume el rol de establecer las políticas del Gobierno Electrónico en el Perú, que incluyen la implementación de la "ventanilla única" del estado.

Para algunos autores como Sanabria (1997, p. 515-519) "Código Tributario y los Ilícitos Tributarios" y Moreano (1981, p. 174) "Las infracciones tributarias y sus sanciones". Señalaron conceptos sobre las causas de la evasión tributaria, ambos

sostienen que no solo son factores políticos, legales, culturales económicos, sino que también aspectos emocionales. Respecto a los factores que explican el incumplimiento de obligaciones tributaria, los autores indicados en el párrafo anterior señalan que también existen factores de motivación y actitudes de los individuos que hacen que tomen la decisión de no cumplir.

Castro y Quiroz (2013) en su tesis “Las causas que motivan la evasión tributaria en la empresa Constructora de los CIPRESES S.A.C. en la ciudad de Trujillo en el periodo, 2012” para optar el grado de Licenciatura de la Facultad de Contabilidad, de la Universidad Privada Antenor Orrego, el objetivo general se trata de Determinar cuáles son las principales causas que motiva la evasión tributaria en la empresa constructora Los Cipreses S.A.C, en el Distrito de Trujillo en el periodo 2012, la población es la información contable de la empresa constructora Los Cipreses SAC en el periodo 2012, el instrumento que se ha utilizado son el análisis documental, investigación bibliográfica y el cuestionario, el diseño es descriptivo, se llegó a la conclusión de que existe una deficiente conciencia tributaria, lo que motiva a evadir, como lo demuestra el resultado de algunas interrogantes en el cuestionario realizado. Asimismo para la constructora Los Cipreses S.A.C, cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias, es atentar contra su liquidez, debido a que la competencia desleal originada, obliga a asumir el impuesto como costo del producto, para poder mantenerse en el mercado y así para obtener más utilidades en beneficio propio, las dimensiones en que puede expresarse el efecto de la cultura tributaria en la aplicación del cuestionario a las personas encuestadas son: valores, creencias y actitudes, las dimensiones en que puede expresarse el efecto de la cultura tributaria en la aplicación del cuestionario a las personas encuestadas son: valores, creencias y actitudes.

Maxs (2014) en su tesis titulada el “Sistema de Libros Electronicos y su incidencia en la Reducción de la Evasión de impuestos en la Intendencia Regional de la Libertad – Periodo, 2014, de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, su objetivo general es Determinar si el nuevo sistema de Libros electrónicos incide en la reducción de la evasión de impuestos en la Intendencia Regional de la Libertad, en la parte metodológica el diseño es no experimental puesto que no se manipulan deliberadamente las variables de “Libros

electrónicos” y “evasión tributaria” solamente se analizan tal como sucede en la realidad. Llegó a la conclusión que el sistema de libros electrónicos constituyen uno de los pilares fundamentales en la lucha por la reducción de la evasión de impuestos, en ello se concentra la información fidedigna que permite un mejor control de las operaciones que realizan los contribuyentes, una de las principales causas de la evasión es la falta de una verdadera conciencia tributaria, motivada por la imagen que la sociedad tiene del estado y la percepción del manejo de tributos recaudados en los gastos e inversiones, ello motiva a que se genere la desconfianza sobre los aportes que no general obras.

Quintanilla (2014) en su tesis titulada “La evasión tributaria y su incidencia en la Recaudación Fiscal en el Perú y Latinoamérica” para optar el grado de Doctor en la Universidad de San Martín de Porres”, cuyo objetivo es Establecer como la evasión tributaria, incide en la recaudación fiscal en el Perú y Latinoamérica, la población es de 780 000 empresas formales en el Perú, la muestra es de 384 gerentes, seleccionadas en forma aleatoria, la investigación es aplicada, es de nivel descriptivo, el método estadístico es descriptivo y de análisis y síntesis, las conclusiones encontradas es que los datos obtenidos en el trabajo de campo, nos permite establecer que la evasión de impuestos, ocasiona disminución en el nivel de fondos que maneja el gobierno, el análisis de los datos permitió conocer que el ocultar bienes o ingresos para pagar menos impuestos, determinan el nivel de ingresos tributarios, se ha establecido que los datos obtenidos permitieron conocer que el acto ilícito que afecta al Estado, influye en el nivel de inversión de la recaudación para atender servicios públicos, el análisis de los datos permitió determinar que el incumplimiento de obligaciones tributarias, influye en el conjunto de gravámenes, impuestos y tasas que pagan las personas, el análisis de los datos permitió establecer que el nivel de informalidad, influye en la política fiscal del Estado y El análisis de los datos permitió establecer que el nivel de informalidad, influye en la política fiscal del Estado.

Choque (2015) en su trabajo de investigación titulada “Evasión Tributaria y su influencia en la Recaudación Fiscal de los Contribuyentes del régimen general de la Ciudad de Puno, Períodos de 2013 – 2014” tesis para optar el grado de Licenciatura en la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad

Andina “Néstor Cáceres Velásquez” cuyo objetivo es Determinar la influencia de la evasión tributaria en la recaudación fiscal en los contribuyentes del régimen general de la ciudad de Puno, periodos 2013- 2014, la población estuvo conformada por 8339 contribuyentes inscritos en la SUNAT y se encuentran en condición de activos y Habidos, acogidos al régimen general de la Ciudad de Puno, el método de investigación es descriptivo explicativo, el tipo de investigación es descriptivo, sobre la base de las encuestas, las técnicas de instrumentos de recolección de datos se usó el análisis documental, las encuestas y las conclusiones son Las causas de la evasión tributaria que mayormente aplican los contribuyentes del Régimen General de la ciudad de Puno. Según la encuesta realizada llegamos a la conclusión de que existe una deficiente educación de conciencia tributaria, 58% ignora los procedimientos tributarios, un 96% indicó desconocer si se modificaban o no las normas tributarias y un 69% cree que los tributos que pagan no son bien administrados por el estado, siendo una causa que motiva a evadir impuestos. Lamentablemente, en la ciudad de Puno la evasión se encuentra bastante extendida. Asimismo, para los Contribuyentes del Régimen General, cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias, es atentar contra su liquidez, debido a que la competencia desleal originada, obliga a asumir el impuesto como costo del producto, para poder mantenerse en el mercado y así para obtener más utilidades en beneficio propio, la siguiente conclusión fue “El nivel de evasión tributaria de los contribuyentes del Régimen General en la ciudad de Puno, periodos 2013 – 2014.” Se ha concluido que todos los ingresos obtenidos mensualmente, no son declarados en su totalidad por lo que este resultado evidencia la existencia de evasión tributaria, un 62% indicó que su promedio de ventas mensuales es de S/. 10,000.00 a S/. 40,000.00 y el porcentaje de sus ventas realizadas con comprobantes de pago son de un 40% a 60%, lo cual conlleva a una evasión parcial del Impuesto General a las Ventas – IGV e Impuesto a la Renta – IR, ocasionando disminución en la recaudación fiscal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, por ello surge la necesidad de implementar lineamientos que permitan mejorar la recaudación fiscal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT.

Vargas (2016) en su tesis titulado “Nivel de evasión tributaria del nuevo RUS y su efecto en la recaudación de impuestos en la Intendencia Regional de Lambayeque” de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, de la facultad de Economía, su objetivo general es Determinar el nivel de evasión de los contribuyentes inscritos en el nuevo Régimen Único Simplificado y su efecto en la recaudación de impuestos en la Intendencia Regional de Lambayeque, la población está conformada por 19 000 personas, su muestra es 263 contribuyentes inscritos en nuevo RUS en la Intendencia Regional de Lambayeque, llegó a la conclusión de La Intendencia Regional de Lambayeque deja de recaudar S/ 18493429 al año por evasión de contribuyentes que sus ingresos no exceden los parámetros S/30000 mensual, La brecha tributaria en el régimen muestra: la actividad de comercio permitido muestra tener un mayor grado de evasión dentro de régimen seguido de servicios, la primera categoría es la que más evade con su actividad de comercio, este régimen muestra tener un respaldo de crédito con proveedores, el 31% tiene de 2 a 4 establecimientos de venta con respecto a el parámetro de número de trabajadores el 3.5% tiene de 11 a más trabajadores, 18.5% supera los activos fijos. este parámetro muestra una tendencia de incumplimiento con los parámetros contables y hoy en día SUNAT toma la postura de incrementar su presión tributaria, al haberse reducido la recaudación por la actividad minera y la reducción del precio del oro. SUNAT aplica la política de recaudación costo beneficio a corto plazo a los pequeños negocios del nuevo RUS, siendo este régimen una herramienta de evasión tributaria. Por lo cual se recomienda comenzar a tomar estrategias no solo de soporte tecnológico sino también metodológico y agresivo con campañas de orientación de formalización ventajas del régimen y las sanciones por incumplimiento de parámetro en los centros de dinamismo comercial con la finalidad de ir reduciendo puntos críticos sin olvidar el monitoreo constante.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1 Fundamento científico**

En América Latina fue Dino Jarach (2006, p. 364) en su libro titulado “El Hecho Imponible” quien otorgó el fundamento científico al criterio de la interpretación económica de las leyes tributarias, al lograr demostrar por la vía inductiva que todas

las hipótesis de incidencia de obligaciones tributarias, tienen en común que constituyen un índice, indicio o criterio demostrativo de la capacidad contributiva de los sujetos que reproducen dichas hipótesis en la realidad. A partir de esta constatación Jarach construyó su teoría del hecho imponible a la cual otorgó fundamento dogmático-formal y sustancial. Por el primero, el hecho imponible siempre es un hecho jurídico y nunca un acto jurídico pues origina una obligación pecuniaria por mandato de una ley, aún en los casos de los denominados impuestos a los negocios jurídicos. Por el segundo, la producción del hecho imponible genera la obligación tributaria no solamente porque así lo señala la ley sino fundamentalmente porque revela la capacidad contributiva del sujeto pasivo.

El presente trabajo de investigación trata de establecer los factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones, mediante la revisión de literaturas sobre los antecedentes y las bases teóricas de las distintas corrientes de investigación que lo han explorado y siguen explorando. Esto me permitirá construir un marco teórico que respalde dicho estudio. Cabe mencionar que el incumplimiento de las obligaciones es del individuo que, desde los enfoques psicológicos, social, económico e interdisciplinario, explican el comportamiento de los individuos en general e identifican los principales factores que aqueja dicho mal, tanto por la misma Entidad recaudadora, la vigencia de normas, legal, factores psicológico, personal o social que influyen en la toma de decisiones de los contribuyentes y su conducta de las misma hacia dicho cumplimiento.

### **1.2.2 Fundamento teórico**

Los impuestos es la fuente económica importante de todo Estado para el cumplimiento de sus principales funciones. La entidad encargada de administrar y recaudar los impuestos es la SUNAT, la misma que ha regulado diversas normas con la finalidad que los contribuyentes puedan cumplir con sus obligaciones y, en caso de que estas no se cumplan aplicaran sanciones drásticas, así mismo facilitar al contribuyente medios electrónicos que facilitan el registro de los trabajadores, el pago de las obligaciones laborales y tributarias. Sin embargo, la evasión fiscal continúa siendo hasta ahora uno de sus grandes problemas. El comportamiento de un individuo está fuertemente ligado con sus actitudes frente al cumplimiento de

sus obligaciones tributarias; por la misma razón, las actitudes de los contribuyentes hacia el pago de impuestos podrían influir en decidir si cumple o no con dichas obligaciones contraídas.

### **1.2.3 Principios teóricos**

En materia de pago de impuestos, Kirchler y Wahl (2010) concluyeron que las actitudes y las creencias difieren en los distintos grupos poblacionales debido a la heterogeneidad de una población influenciada por su entorno social. Así, un país con alto grado de auditoría y presión tributaria siempre tendrá un mayor promedio de cumplimiento.

Para Van Raaij y VErhallen (1990) señala que “todas las personas se enfrentan a situaciones que las obligan a tomar decisiones como comprar, ahorrar y pagar impuestos o evadirlos, decisiones que abordan las teorías del comportamiento económico y aquellas sobre el grupo en el cual estas se desenvuelven” .(p56).

### **1.2.4 Enfoque teórico**

Según Bertazza (2013) en su libro “Evasión fiscal y Administración Tributaria”, señala que el fenómeno de evasión fiscal no se atribuye a una única causa, sino que considera que las causas son complejas y no estáticas, por lo que su eliminación requiere de conocer los diferentes factores que conllevan a tales consecuencias.

Desde esta perspectiva, se considera que existe una falta de conciencia para tributar, un sistema tributario no muy bien delineado, una administración tributaria exigente y con baja probabilidad de ser detectado. En ese sentido, resulta esencial que las administraciones tributarias a efectos de lograr actuar de una manera eficiente y adecuada, deben garantizar la imparcialidad e integridad de la Administración tributaria, garantizar la continuidad de una Administración tributaria adecuada, confiable y el respeto a los contribuyentes. Desde este punto de vista, es factible sostener que la medición de la evasión tributaria permite evaluar la eficiencia de la Administración tributaria. Internacionalmente se plantean nuevos



problemas y conflictos en materia fiscal y evasión, como el uso de paraísos fiscales, precios de transferencia, los fenómenos de capitalización exigua, los nuevos instrumentos financieros, el comercio electrónico entre otros.

Para esto, es importante la introducción de modificaciones en lo que concierne a legislación interna y de cooperación internacional entre los diversos países, este tipo de cooperación puede ser llevado a través de la asistencia mutua de las diferentes administraciones tributarias, por medio del intercambio de información y la cooperación en las distintas auditorías fiscales.

Otros posibles motivos de evasión fiscal son: la carencia de una educación enfocados en aspectos morales y éticos, la particularidad del Estado que pueda necesitar obtener riquezas y la falta de conciencia de un pueblo cuando cree que las normas deben ser ignoradas, la desconfianza en el manejo de los recursos por parte del Estado y un inadecuado servicio de primera necesidad.

Tabla 1.

*Definición de los factores que limitan el cumplimiento de las obligaciones.*

<b>David Francisco Camargo Hernández</b>	<b>Catalina Chepa Guzmán Melgar</b>	<b>Orlando Parra y Ruth Patiño</b>
Factor Institucional	Factor Económico	Factor Político
Factor Económico	Factor Psicológico	Factor Social
Factor Social	Factor Político	Factor Económico
Factor Psicológico	Factor Tecnológico	Factor institucional
		Factor cultural

Fuente: Elaboración Propia

Según David Francisco Camargo Hernández, jefes insignificantes y opresores hay muchos en toda Administración tributaria. El estudiante con poco conocimiento, el favoritismo en las diferentes entidades públicas, leyendas y mitos. Evasión fiscal un problema que se debe resolver, como realizar una adecuada regionalización del país, la sangre de Jesucristo, el gobierno agresivo.

Según Catalina Chepa Guzmán Melgar, Considera al factor político la causa primordial por la cual evaden las obligaciones, ante la errónea distribución de la

carga impositiva, la falta o carencia de estímulos que alienten el cumplimiento de este deber tributario, la intervención del estado en la esfera privada pudiendo perturbar el ejercicio de las libertades económicas.

Orlando Parra y Ruth Patiño considera que el factor más importante es el factor político, como resultado al mal manejo de las políticas tributarias del gobierno actual, cuando se utilizan métodos inadecuados a los recursos tributarios y se presenta putrefacción en la distribución de dichos recursos.

### **Características de los factores que limitan en el cumplimiento de las obligaciones.**

Como señalan los autores anteriores todos abarcan que el factor predominante es Político, muchas de las empresas evaden impuestos porque los recaudadores no inspiran confianza, porque no queremos engordar a congresistas con nuestra plata ni costear el turismo oficialista. ¿Por qué financiar a organismos represivos que nos sacan la mugre si protestamos? Nos dicen que el Estado es la expresión jurídica de la Nación; pero sólo se hace concreto en forma de gordos e insensibles funcionarios. El Estado es un puñado de prósperos y avivados políticos, y la patria es un ideal agonizante. El Perú pierde más de 10,000'000,000 de soles al año en corrupción, este dinero es lo que tributamos, pagamos funcionarios corruptos con los impuestos, cada gobierno que entra al poner siempre coloca personas llegadas al gobierno entrante, el sueldo de estas nuevas personas que entran a laboral al sector público se les paga con los tributos, personas de cargo de confianza sin un nivel de preparación como la tiene un funcionario de carrera, mientras que el gobierno no aplique medidas correctivas y transparentes, esto va a seguir y no consiste en aplicar sanciones drásticas sino dar confianza al contribuyente que su impuesto sirve para obtener mejores servicios y la misma de mejor calidad.

### **Dimensiones de los factores que limitan el cumplimiento de las obligaciones**

Para la presente tesis he considerado 4 factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes (SUNAT, 2015).

Factor institucional: La moralidad tributaria se ve mermada por la forma como el contribuyente observa el funcionamiento de la entidad recaudadora. Así, como la interpretación de las normas que muchas veces son complejas, el empleo de un lenguaje poco claro para el ciudadano en general y los obstáculos que tienen los contribuyentes para comprender como es realmente el funcionamiento de la Administración Tributaria internamente, lo que predomina negativamente a su cumplimiento de forma voluntaria. Este factor consta de 4 indicadores y 10 ítems

Factor socioeconómico: El grado de informalidad siempre perjudica al desarrollo de toda nación, por lo que el estado de cumplir con su Rol de una adecuada asistencia hacia los contribuyentes, mientras un estado oprime al contribuyente este siempre va a buscar la forma de evadir con sus obligaciones sociales y tributarias. Una distribución progresiva de impuesto puede ayudar a adaptarse de forma más responsable con el cumplimiento de sus obligaciones. Este factor consta de 2 indicadores y 5 ítems

Factor tecnológico: La calidad de los servicios por parte del Estado, así como el apoyo en cubrir las necesidades primordiales de la población es un factor importante de aceptación del sistema tributario, estos servicios deben ser de conocimiento público y de acceso libre a través de los diferentes medios de procesamiento de información o de distribución.

Las facilidades brindadas a través del portal Sunat en donde se busca facilitar al contribuyente toda la información necesaria para el pago respectivo de tributos.

Este factor consta de 2 indicadores y 5 ítems

Factor Político: La existencia de un sistema tributario equilibrado, justo, no prepotente, escalas de sanciones flexibles y acorde a la falta, también ayuda a que un contribuyente acepte pagar los tributos. En tal sentido, lo complejo de un sistema tributario, puede contribuir a ser rechazado en vista que esto pueda generar una desigualdad y los contribuyentes que no tenga toda la información a la mano serán los que probablemente no cumpla por falta de información. Aquellos contribuyentes que están mejor informados, estarán en mejores situaciones para poder cumplir

con sus respectivas obligaciones, otros deberán optar en contratar asesores externos y los de menores presupuesto se verán impulsados a no cumplir con dichas obligaciones, una persona bien informada es una persona que toma decisiones correctas.

Sobre el particular, se debe señalar que la existencia de incentivos o exoneraciones de tributos es compleja que genera distorsión en el sistema tributario. En la mayoría de los países de la esta región, éstos son usados como herramientas de política económica, y se justifica en:

Promocionar una descentralización eficiente y productiva.

Fomentar el desarrollo de la micro empresa, así como el de la pequeña.

Exoneración del IGV, de esta manejar mejorar los precios de los bienes y mejorar la calidad de servicios de primera necesidad.

Fomentar el desarrollo de las principales actividades económicas (agroindustria, agricultura, y minería).

Sin embargo, este tipo de política tributaria es usado de manera inapropiada lo que facilita a la evasión y en muchos casos a la elusión tributaria. Este factor consta de 2 indicadores y 4 ítems.

### **1.3 Justificación**

Toda empresa está obligada a registrar a sus trabajadores y otros prestadores de servicio, así como los conceptos de remuneraciones que paga.

A partir del 01 de agosto de 2011, por lo dispuesto en el “Decreto Supremo N° 015-2010-TR y el Decreto Supremo N° 008-2011-TR, respecto al Decreto Supremo N° 018-2007-TR, la Planilla Electrónica se encuentra conformada por la información de la planilla mensual (PLAME) y el T-REGISTRO y el PLAME (planilla mensual) que se elaboran obligatoriamente a partir de la información consignada en dicho registro”.

Los resultados a obtener, permitirá plantear algunas sugerencias con la finalidad de mejorar el servicio que se ofrece a los principales contribuyentes del departamento de Lima.

#### **1.4 Problema**

##### **Realidad Problemática**

Los motivos para realizar este estudio radican en determinar cuál es el factor o los factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los principales contribuyentes de la SUNAT en el departamento de Lima en el año 2015.

La evasión tributaria existe a pesar de los avances tecnológicos para evitarlos. Es necesaria concientizar al contribuyente para que entienda que su aporte es valioso para el desarrollo de un pueblo y por ende para la nación que nos cobija, como señala la misma SUNAT para el año 2015 la recaudación fue de S/. 90,262 millones, lo que equivale aproximadamente el 66% del presupuesto para el 2016 aprobado por el congreso el 02 de setiembre del 2015 y ello es el soporte de la economía del país. La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, a pesar de aplicar mecanismos para combatir la evasión, no logra controlar completamente dicho problema, generándose una reducción en la recaudación presupuestaria del Estado, lo que repercute en contra del desarrollo del país.

La economía del estado depende de los ingresos tributarios para que pueda cumplir con las distintas funciones, como la de brindar cada día un mejor servicio a toda la nación, y gran parte de esto se debe de los impuestos. Por ello, los gobernantes deben administrar en forma correcta de los tributos recaudados, de esta manera poder cumplir con las contingencias de la población que ha aportado a través de sus aportes tributarios.

##### **Formulación del problema**

Este estudio de investigación fue desarrollado teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo; el tipo de investigación es sustantivo de diseño no experimental, el

dato recopilado para el presente trabajo de investigación se realizó mediante la encuesta a 67 personas la que dieron repuesta a dichas encuestas.

### **Problema General**

¿Cuál es el factor predominante que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015?

### **Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor institucional que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor socioeconómico que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor tecnológico que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015?

#### **Problema específico 5**

¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor político que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015?

## **1.5 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

El factor predominante que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específicas 1**

El indicador predominante en el factor institucional que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.

#### **Hipótesis específicas 2**

El indicador predominante en el factor socioeconómico que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.

#### **Hipótesis específicas 3**

El indicador predominante en el factor tecnológico que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.

#### **Hipótesis específicas 4**

El indicador predominante en el factor político que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar el factor determinante que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.

**Objetivo específicos****Objetivo específico 1**

Establecer el factor determinante dentro del factor institucional que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015

**Objetivo específico 2**

Establecer el factor determinante dentro del factor socioeconómico que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015

**Objetivo específico 3**

Establecer el factor determinante dentro del factor tecnológico que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015

**Objetivo específicos 4**

Establecer el factor determinante dentro del factor político que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015



## **II. Marco metodológico**

## 2.1 Paradigma de la investigación positivista

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el paradigma positivista sustenta las investigaciones que tienen como finalidad comprobar una hipótesis usando estadígrafos o definir los parámetros de una variable a través de una expresión numérica. El modelo positivista se inició con las ciencias físicas o naturales y luego se aplicó en las ciencias sociales.

El método para generar conocimiento, se basa en procesar y análisis los datos como los que se establecen en las ciencias exactas, y que también se aplica en la investigación en las ciencias sociales.

Según Cohen y Manion (1990), el origen del modelo del positivismo se dio en las ciencias exactas, ya que lo que es válido es lo que se puede investigar tal como las moléculas, átomos, planetas e invertebrados. De esta manera, en investigaciones en ciencias sociales o en el comportamiento sirve este modelo para determinar análisis de patrones de conducta de los seres humanos de diferentes edades.

Por otro lado, Hernández (2010), señala que al apoyarse en el positivismo se obtienen conocimientos que proceden de los logros obtenidos del sujeto, la realidad, con el cual se verifican las proposiciones y sólo son válidos aquellos conocimientos que se adquieren con la experiencia y con lo que se observa. Según indica el autor, todo debe ser validado a través de la comprobación para la ciencia, así el experimentar se ha constituido como una forma para generar la teoría formal. Para determinar si el paradigma del positivismo se debe utilizar en una investigación.

Finalmente, se debe responder a la pregunta metodológica, desde el paradigma positivista las respuestas a una pregunta de investigación son útiles siempre y cuando, se puedan realizar mediciones sobre el fenómeno de estudio.

## **2.2 Enfoque de investigación cuantitativo**

Según Sanchez y Reyes (2015), el enfoque de la investigación es cuantitativa porque supone de procedimientos estadísticos y de elaboración de los datos. Hace uso de la estadística inferencial y/o descriptiva.

Con el enfoque cuantitativo elaboraremos con certeza una hipótesis que se formule a partir del diseño.

En este tipo de investigación el objetivo busca establecer relaciones causales que supongan análisis para de esa manera explicar el objeto de la investigación basado en muestras grandes y significativas de una población determinada, utiliza la estadística como herramienta esencial para el análisis de datos. Predomina el método hipotético – deductivo, utiliza instrumentos indirecto, utiliza la estadística

## **2.3 Tipo de estudio sustantivo**

Según Sanchez y Reyes (2015) El tipo de investigación se considera Sustantiva en vista que se enfoca en los problemas teóricos o sustanciales o específicos, en tal sentido, está orientada, a explicar, describir, predecir o retrodecir la realidad, con la finalidad de buscar nuevos principios y leyes en generales que permita organizar una teoría científica. En este sentido, puedo aseverar que la investigación sustantiva está dirigida a buscar la verdad y encaminarnos hacia la investigación pura o básica. La investigación sustantiva consta de un sub tipo de investigación que es de tipo descriptivo explicativo, descriptivo por que busca desarrollar una imagen del fenómeno estudiado a partir de sus características y explicativo en vista que se pretenden conducir a un sentido de comprensión de un fenómeno.

## **2.4 Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal. Al respecto Según Sanchez y Reyes (2015) “El diseño de estudio es no experimental, porque no existe manipulación de las variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural; y es de corte transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo

único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”.

## **2.5 Método de investigación**

El método de investigación hipotético deductivo, según Sánchez y Reyes (2015), definen:

“Parte de una hipótesis plausible como consecuencia de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales. En el primer caso se arriba a la hipótesis mediante procedimientos inductivos y en el segundo caso mediante procedimientos deductivos. Parte de la inferencia lógica deductivos para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis y que después se puedan comprobar experimentalmente. Es propio de las investigaciones cuantitativas que ha sido empleado con éxito en las ciencias naturales y factuales y que además se aplica en las ciencias sociales y humanas. La elaboración de la inferencia lógica deductivas se fundamenta en la aceptación de que en los objetos, procesos y fenómenos del mundo existe determinado ordenamiento que permite descubrir regularidades, tendencias y leyes, las cuales se adelantan en forma de hipótesis para extraer de ellas conclusiones particulares”. (p.59).

## **2.6 Identificación de las variables**

### **Definición de cumplimiento de las obligaciones tributarias**

Que el artículo 166° del Texto Único Ordenado (TUO) del Código Tributario aprobado por Decreto Supremo N° 135-99-EF y normas modificatorias, define “La Administración Tributaria (SUNAT) tiene la facultad de determinar y sancionar administrativamente a aquellos contribuyentes que comentan infracciones tributarias; adicionalmente que, en virtud a las facultades otorgadas, la Administración Tributaria también puede aplicar progresivamente las sanciones, en la forma y condiciones que ella establezca, por Resolución de Superintendencia o

norma de rango similar; y que para tal efecto se podrá establecer los parámetros o criterios objetivos que correspondan, así como describir las escalas de la sanción establecida en las normas respectivas”

Tabla 2.

*Operacionalización de variable*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rango	Escala
Factor Institucional	Orientación tributaria	1. ¿La calidad de la orientación tributaria que le brinda la SUNAT a través del Call Center, es un factor que limita al cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1	Escala Ordinal
		2. ¿La calidad de la orientación tributaria que le brinda la SUNAT a través de los módulos de atención es un factor que limita al cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1	Escala Ordinal
		3. ¿La calidad de la orientación tributaria que le brinda la SUNAT a través del ser Servicio Online (internet) es un factor que limita al cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1	Escala Ordinal
	Facilita	4. ¿La falta de mecanismo para resolver consultas de parte de los contribuyentes, es un factor limita al cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1	Escala Ordinal
		5. ¿El diseño del portal web de la SUNAT para brindar orientación de consultas a los contribuyentes es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1	Escala Ordinal
		6. ¿La poca publicidad en el uso de Comprobantes Electrónicos es uno de los factores que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1	Escala Ordinal
	Simplificación	7. ¿La poca publicidad en el uso de Libros Electrónicos es uno de los factores que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1	Escala Ordinal
		8. ¿La corrupción que se viene generalizando en nuestro país, es uno de los factores que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1	Escala Ordinal
	Corrupción	9. ¿La falta de persona en determinadas horas del día en los puestos de control fronterizos, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1	Escala Ordinal

Factor Socio económico	Informalidad	10. ¿La falta de control en las auditoria externas, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1	Escala Ordinal
		11. ¿La informalidad administrativa en las empresas de su sector, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca	Escala Ordinal
		12. ¿La informalidad laboral en las empresas de su sector, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca	Escala Ordinal
		13. ¿La deficiente distribución en obras de los recursos del estado, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca	Escala Ordinal
	Asistencia del estado	14. ¿La falta de inversión del estado en Hospitales y Centros Educativos, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca	Escala Ordinal
	Rentabilidad de empresas	15. ¿A mayor rentabilidad de las empresas, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca	Escala Ordinal
		16. ¿El avance en las tecnología de procesamiento de datos (Consulta de información alojado en el servidor), es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca	Escala Ordinal
	Avance tecnológico	17. ¿El tiempo de respuestas en línea (tiempo real) para el registro de información (Acceso al Servidor donde se aloja la información), es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca	Escala Ordinal
		18. ¿La incompatibilidad de aplicativos informáticos (internet Explorer, extensiones XLM – Factura electrónica-), es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca	Escala Ordinal

Factor Tecnológicos	Accesibilidad al uso de aplicativos	19. ¿La incompatibilidad del software (Sistema Operativo Windows, Linux, Ubuntu, Etc). es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca	Escala Ordinal
		20. ¿Inexistencia de opciones compatibles para las consultas del contribuyente (comprobantes electrónicos), es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de las SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca	
Factor politico	Política tributaria	21. ¿La inexistencia de facilidades para subsanar omisiones de registros de libros contables, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca	Escala Ordinal
		22. ¿La inadecuada política gradual para el pago de impuestos anual, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca	
	Inadecuada gasto fiscal	23. ¿La adecuada distribución del gasto fiscal en los sectores de nivel socioeconómicos bajo es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca	Escala Ordinal
		24. ¿Considera que el escaso gasto fiscal asignado a la modernización del sistema tributario es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima 2015?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca	



## **2.7 Población, muestra y muestreo**

### **Población**

La población o universo está conformado por los principales contribuyentes del departamento de Lima, que utilizan El T-Registro para el cumplimiento de sus obligaciones laborales y tributarias. En dicho departamento se registran 1,953 principales contribuyentes, de acuerdo al censo del Registro Nacional de Municipalidades publicado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática y la incorporación de contribuyentes al directorio de la intendencia de principales contribuyentes nacionales y al directorio de principales contribuyentes de intendencia Lima, la distribución es por provincias las cuales están distribuidas como señalo a continuación.

### **Muestra**

La muestra que se utilizó fue la no probabilística intencionada o por conveniencia, que es definida por (Hernandez y 2010, p. 302) quien dice que la elección de los elementos no dependen de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra.

Para este caso se eligió este procedimiento porque no es mecánico ni en base a fórmulas de probabilidad, sino depende del proceso de tomas de decisiones de una persona o grupos de personas, siendo la muestra para el presente trabajo de investigación de 67.

### **Muestreo**

No aleatorio

## **2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica de encuesta**

Para el presente trabajo de investigación se usó 2 tipos de Técnica de recojo de datos; la primera recopilación de datos se hizo a través de la encuesta grupal, la que permitió estructurar la matriz de operacionalización (focus group). Luego para

poder determinar los factores que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015 se aplicó la técnica tipo Encuesta, debido a que permite un mayor volumen de información sobre las variables, sus dimensiones e indicadores

### **Instrumento de cuestionario**

Es el papel que recoge los datos de la muestra, el instrumento usado para la recolección de datos se denomina cuestionario y que comprende de 67 preguntas referida a la variable factores que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.

### **Ficha técnica**

**Nombre:** Obligaciones tributarias

**Autor** : Harman Felito Romero Chang

**Significación:** La variable factores que inciden en el no cumplimiento contiene 4 dimensiones (I) factor institucional de 10 preguntas, la dimensión (II) factor socioeconómico de 5 preguntas, la dimensión (III) factor Tecnológico de 5 preguntas y la dimensión (IV) factor político de 4.

**Extensión:** El cuestionario consta de 24 ítems.

**Ámbito de aplicación:** Principales contribuyentes en el departamento de lima en el año 2015

**Duración:** Se calcula un tiempo aproximado de 25 minutos para desarrollar dicha encuesta.

**Puntuación:** La escala de medición de la variable factores que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015 son las siguientes: (5) Siempre, (4) AVECES, (3), AVECES (3), CASI NUNCA (2) y NUNCA (1).

## **2.9 Validación y confiabilidad del instrumento**

### **La validez del instrumento.**

De acuerdo con (Hernández y 1998, p. 243) la validez en términos generales, hace referencia al grado en que un instrumento realmente mide lo que tiene que medir.

¿Cómo se hace? La validez se realizará a través de un juicio de experto, para contrarrestar la hipótesis se utilizará la prueba de normalidad a través de Shapirou otro para determinar la estadística paramétrica o no paramétrica que nos conduce o conducirá a una regresión línea o logística.

La investigación fue validada mediante juicio de expertos, a cargo de los siguientes evaluadores:

### **Confiabilidad del instrumento**

(Bernal, 2000, p. 218), afirma que la pregunta esencial para determinar la confiabilidad de un instrumento de medición es:

Si se miden eventos una y otra vez con el mismo instrumento de medición, ¿Se obtienen resultados similares o muy cercanos a lo realizado anteriormente? Si la respuesta es SI, entonces diremos que el instrumento es confiable.

## **2.10 Procedimiento de recolección de datos**

Para establecer las dimensiones se ha consultado fuentes bibliográficas, con técnica de focus group de 6 personas que tienen conocimiento acerca del tema que estoy abordando, libros etc. Así mismo se identificó a la población y a la muestra cuya característica fundamental es que conocen del tema.

## **2.11 Métodos de análisis de datos**

Para analizar los datos utilicé el paquete estadístico SPSS versión 22, el cual se usó frecuencias y gráficos de barras para describir la variable.

Para la confiabilidad de instrumento se usó Alpha de Cronbach (análisis confirmatorio).

Análisis confirmatorio. Para la normalidad de los datos se usó kolmogorov smirnov cuyos datos resultaron no normales tomando la decisión de utilizar un estadístico no paramétrico denominado regresión logística

Para los resultados se usó un análisis multivariados interdependientes que determinaron los factores predominantes.

## **2.12 Aspecto éticos**

La información recogida respeta la autoría de donde se extrae.

Las muestras elegidas responden a la naturaleza del tema

### **III. Resultados**

### 3.1 Análisis de Fiabilidad del cuestionario

La confiabilidad es la capacidad de dar iguales o similares resultados aplicando un mismo instrumento en diversa oportunidades y en iguales condiciones (Van Dalen, 2001). Para evaluar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se utilizó el criterio del coeficiente de Alfa Cronbach, para una muestra piloto de 67 trabajadores. La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por valores entre 0 y 1:

La interpretación de la confiabilidad se realizará considerando la escala de Ruiz Bolívar, (2012).

#### **Variable 1: Factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat**

De la tabla 1, se observa que el valor Alfa de Cronbach (0.888) para medir los Factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat es Alta, significando así, que el instrumento utilizado es confiable y coherente.

Tabla 3.

*Análisis de fiabilidad de los Factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat.*

<i>Variable/Dimensión/Item</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Número de ítems</i>
Factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat	0.888	24
Factor Institucional	.753	10
Factor Socioeconómico	.653	5
Factor Tecnológico	.622	5
Factor Político	.606	4

Fuente: Base de datos piloto

## Análisis factorial confirmatorio

El análisis factorial confirmatorio es importante para la corroboración de los factores (dimensiones) que explican la variable estudiada y que fueron fijados a priori (Uriel, E.y Aldás, 2005, p.408).

**Variable:** “Factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat” muestra la comprensión de los Items

Tabla 4.

*Prueba de Kaiser-Meyer-Olkin y Bartlett sobre los Factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.678
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1041.268
	gl	276
	Sig.	.000

En la tabla 4 se muestra el valor del Kaiser Meyer Olkin (.678) por lo tanto es mayor que 0.5 nos indica que es aceptable el análisis factorial.

La prueba de esfericidad de Bartlett (.000) nos indica que es adecuado el realizar el análisis factorial.

Tabla 5.

*Matriz de Componentes sobre los Factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat*

	Dimensiones							
	1	2	3	4	5	6	7	8
item1								.589
item2	.888							
item3				.769				
item4					.503			
item5								.686
item6		.886						
item7			.451				.690	
item8								.642
item9				.546				
item10				.706				
item11						.780		
item12	.789							
item13					.803			
item14			.745				.426	
item15		.775						
item16						.507		
item17			.429	.486				
item18					.806			
item19			.784					
item20		.832						
item21	.900							
item22	.727							
item23							.753	
item24						.861		

Fuente: Base de datos piloto

Los ítems a mejorar por presentar ambigüedades y preguntas genéricas son: ítem7, ítem14, e ítem17 por estar en dos o más columnas de dimensiones.

### Preguntas ya mejoradas

Item 7: ¿La escasa información sobre el uso de Libros Electrónicos es uno de los factores que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?



Item14: ¿La poca inversión en nuevos Hospitales y Centros Educativos, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?

Item17: ¿Los constantes errores en el recojo de la información través de los medios virtuales, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?

### **Análisis de confiabilidad**

Según Hernández et. al.( 2014) “Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados” (p.257). Es decir, la confiabilidad nos ayuda a determinar si los resultados son coherentes.

En la presente investigación Se utilizó la prueba Alfa de Cronbach con una muestra de estudio de 67 encuestados para evaluar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos. La interpretación de la confiabilidad se realizará considerando la siguiente escala de Ruiz Bolívar, (2002). La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por valores entre 0 y 1:

De 0,01	a	0,20	Muy baja
De 0,21	a	0,40	Baja
De 0,41 a	0,60	Moderada	
De 0,61 a	0,80	Alta	
De 0,81 a	1,00	muy alta	

Tabla 6.

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.888	24

Fuente: Base de datos

Los valores del Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable fue de 0,888 lo que indica muy alta confiabilidad y coherencia interna

Tabla 7.

*Baremos de las variables*

Variable/dimensión	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat	Menos 88	88-94	95 a +
Factor Institucional	Menos 35	35-40	41 a +
Factor Socio económico	Menos 19	19- 20	21 a +
Factor Tecnológico	Menos 18	18- 20	21 a +
Factor Político	Menos 15	15- 16	17 a +

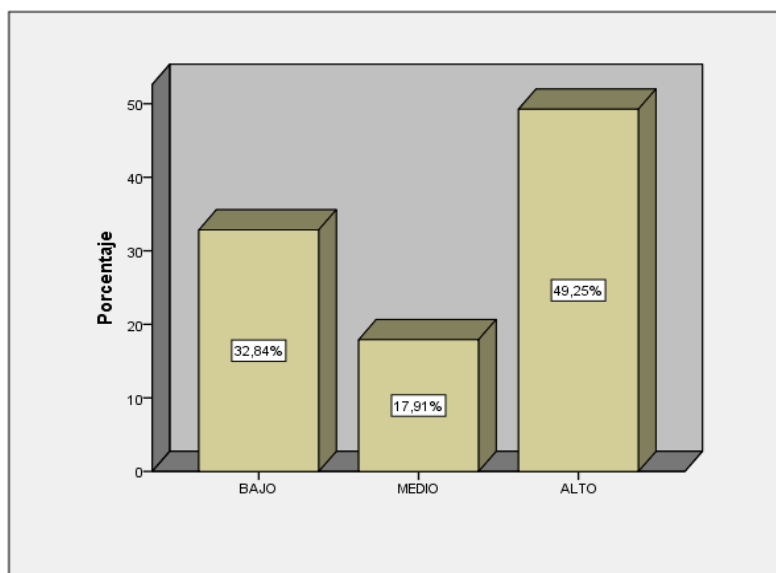
Los baremos o categorías son producto de la suma de los ítem en cada una de las variables o dimensiones, dicho puntaje se clasifico según la tabla anterior para su interpretación cualitativa. Así mismo, los puntos de corte son el percentil 33 y 67 de los rangos originales del cuestionario.

**Descripción de los resultados**

Tabla 8.

*Factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	32.84
Medio	12	17.91
Alto	33	49.25
Total	67	100.00



*Figura 1.* Factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat.

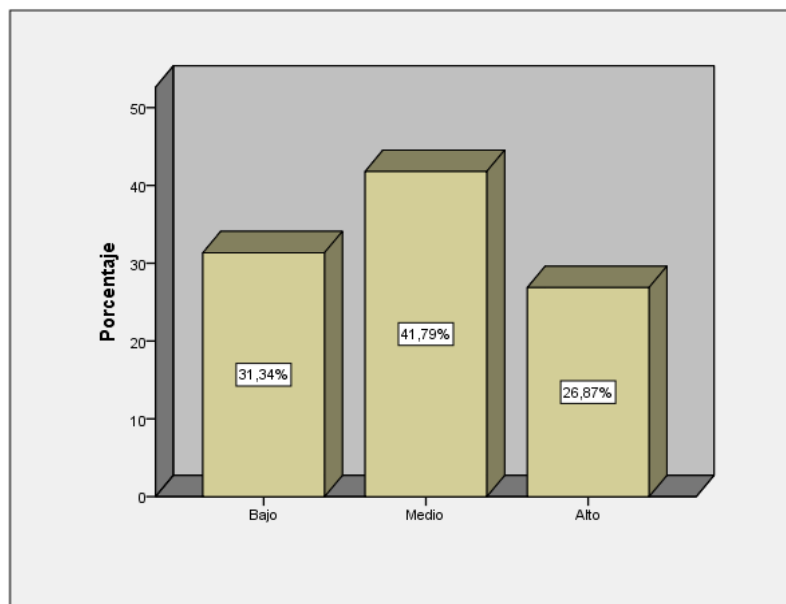
#### **Interpretación:**

De la tabla 8 y figura 1, se observa que el 49.25% de los encuestados consideran que los factores estudiados limitan en un nivel alto el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat, mientras que el 32.84% de los mismos consideran que los factores estudiados limitan en un nivel bajo el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat y 17.91% limitan en un nivel medio el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat.

Tabla 9.

*Factor Institucional que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	31.34
Medio	28	41.79
Alto	18	26.87
Total	67	100.00



*Figura 2. Factor Institucional que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat*

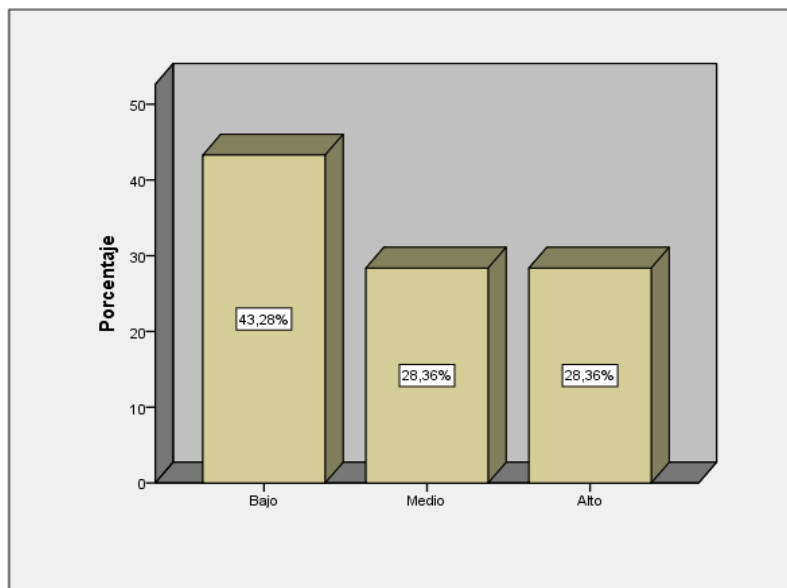
#### **Interpretación:**

De la tabla 9 y figura 2, se observa que el 41.79% de los encuestados consideran que el factor institucional estudiado limita en un nivel medio con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat, mientras que el 31.34% de los mismos consideran que el factor institucional estudiado limita en un nivel bajo con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat y el 26.87% considera el factor institucional estudiado limita en un nivel alto el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat.

Tabla 10.

*Factor Socioeconómico que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	43.28
Medio	19	28.36
Alto	19	28.36
Total	67	100.00



*Figura 3. Factor Socioeconómico que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat*

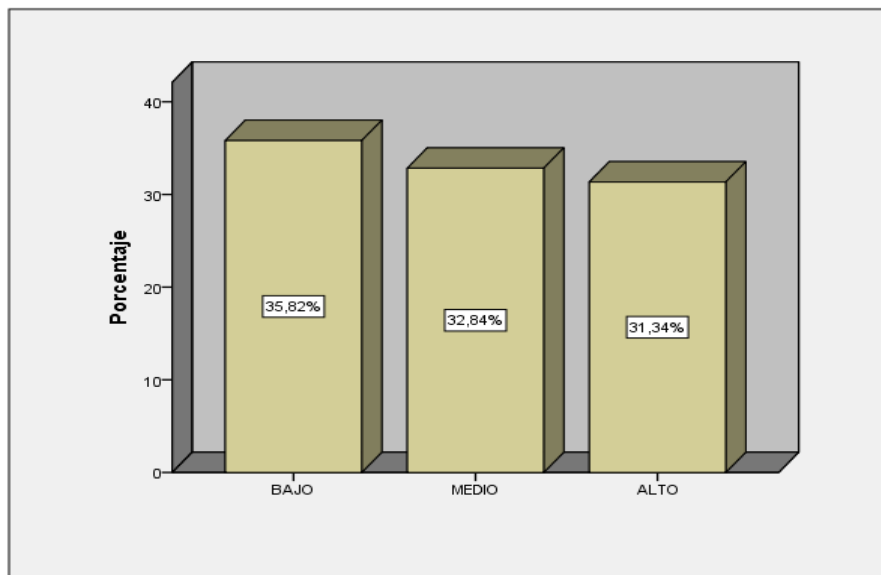
#### **Interpretación:**

De la tabla 10 y figura 3, se observa que el 43.28% de los encuestados consideran que el factor socio económico estudiado limita en un nivel bajo el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat, mientras que el 26.36% de los mismos consideran que el factor socio económico estudiado limita en un nivel medio el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat e igual porcentaje del 26.36% considera que el factor socio económico estudiado limita en un nivel alto el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat.

Tabla 11.

*Factor Tecnológico que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	35.82
Medio	22	32.84
Alto	21	31.34
Total	67	100.00



*Figura 4. Factor Tecnológico que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat*

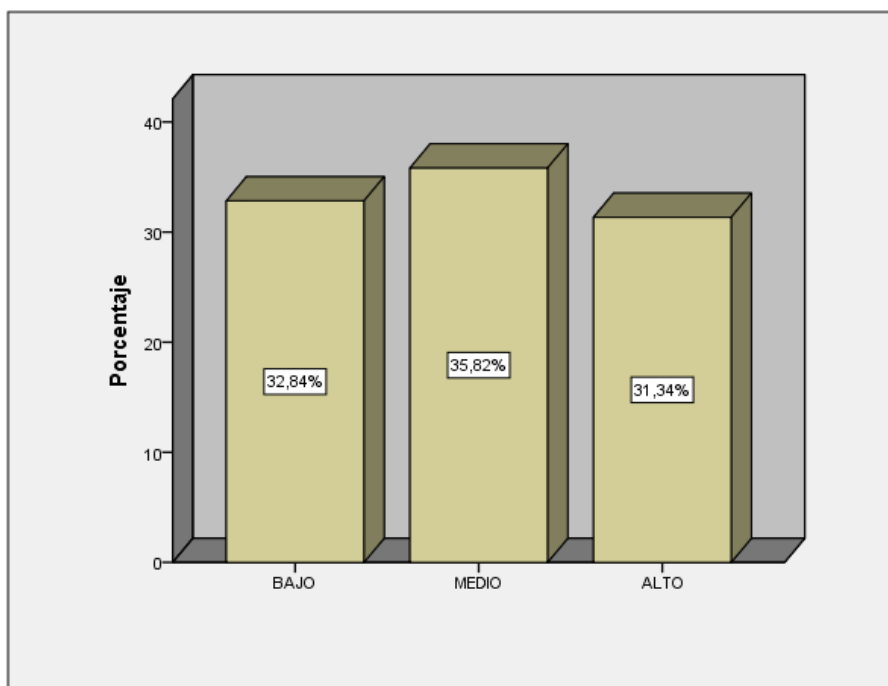
#### **Interpretación:**

De la tabla 11 y figura 4, se observa que el 35.82% de los encuestados consideran que el factor tecnológico estudiado limitan en un nivel bajo el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat, mientras que el 32.84% de los mismos consideran que el factor tecnológico estudiado limita en un nivel medio el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat y el 31,34% considera que el factor tecnológico estudiado limita en un nivel alto el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat

Tabla 12.

*Factor Político que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	32.84
Medio	24	35.82
Alto	21	31.34
Total	67	100.00



*Figura 5.* Factor Político que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat

#### **Interpretación:**

De la tabla 12 y figura 5, se observa que el 35.82% de los encuestados consideran que el factor político estudiado limitan en un nivel medio el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat, mientras que el 32.84% de los mismos consideran que el factor político estudiado limita en un nivel bajo el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat y el 31,34% considera que el factor político estudiado limita en un nivel alto el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat

### **3.2. Prueba de Hipótesis**

La contrastación de las hipótesis se probó mediante la regresión logística, debido a que según la prueba de normalidad de datos la variable y los factores no presentan normalidad en los datos, ya que su valor "p" es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ .

Tabla 13.

*Prueba de normalidad de los datos*

Variable / dimensión	Kolmogorov-Smirnov			Resultado
	Estadístico	gl	Sig.	
Factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat	,317	67	,000	No normal
Factor Institucional	,210	67	,000	No normal
Factor Socio económico	,277	67	,000	No normal
Factor Tecnológico	,235	67	,000	No normal
Factor Político	,217	67	,000	No normal

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov ya que el tamaño de la muestra es considerada como grande (67 encuestas).

**Hipótesis general****Hipótesis de Investigación**

El factor predominante Institucional limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.

**Hipótesis Estadística**

$H_0$  : No existen diferencias en los factores que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015

$H_1$  : Existen diferencias en los en los factores que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.

**Nivel de Significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.



## Función de Prueba

Se realizó por medio de la regresión logística ya que la variable y los factores no presentan normalidad en los datos (ver tabla 6). Además, el predominante (o factor/indicador que aporta más) es el coeficiente de la regresión logística con mayor valor sin tomar en cuenta el signo (es decir, en valor absoluto).

El coeficiente de la regresión logística, muestra el peso que tiene cada factor (o indicador) sobre la variable, ello significa que, cuando el coeficiente es más grande el peso sobre la variable también es grande, caso contrario, si el coeficiente es pequeño el peso sobre la variable también es pequeña, o dicho de otra manera, un coeficiente alto incrementa la probabilidad de que un encuestado (o evaluado) tenga un nivel bajo en la variable respecto a otro encuestado (o evaluado) que tenga un nivel alto en la variable.

Por otro lado, el valor de odds ratio  $< \text{Exp}(B) >$  muestra si el factor (o indicador) es protectora o de riesgo. Protectora si  $\text{Exp}(B)$  es menor a 1, riesgo si  $\text{Exp}(B)$  es mayor a 1, siempre y cuando cumpla en que la unidad no esté incluida en el intervalo de confianza del  $\text{Exp}(B)$ .

## Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

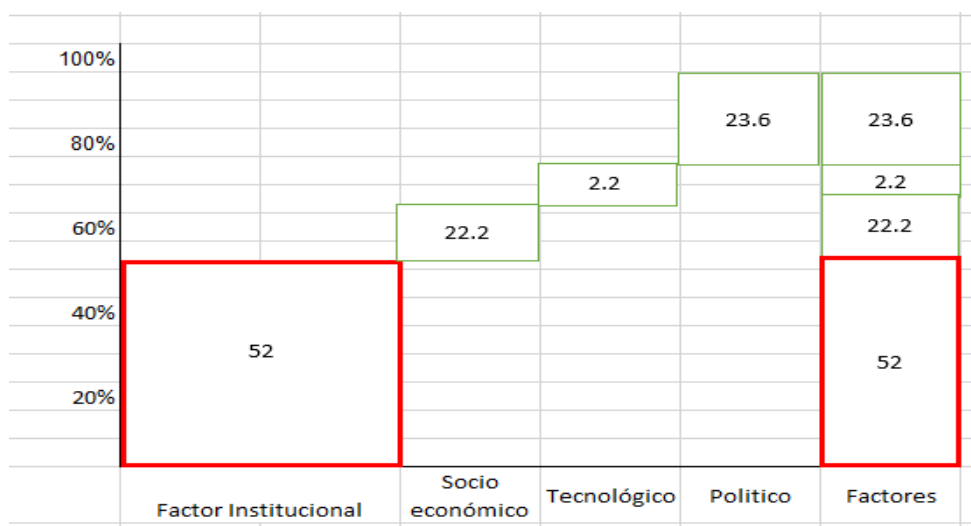
No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

## Cálculos

Tabla 14.

*Coefficientes de la regresión logística de los factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat*

Factor	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
Institucional	.531	.883	.004	1.701	.301	9.602
Socio económico	-.227	.944	.810	.797	.125	5.069
Tecnológico	.022	.976	.982	1.023	.151	6.927
Político	-.241	.490	.623	.786	.301	2.053



*Figura 6. Pesos de los factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la Sunat*

En la figura 6 se observa que el factor de mayor peso es el factor institucional

## Conclusión

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los factores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente Existen diferencias en los factores que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT.

A la luz de los resultados, el factor institucional ( $B = 0.531$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la limitación del cumplimiento de las

obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT. Así mismo, este factor presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B)$ ) = 1.701, significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado tiene 1.701 veces de posibilidad de calificar como bajo la influencia del factor institucional en la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del factor institucional en la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis general de investigación, ya que el factor que predomina es el institucional.

### 3.2.1. Primera Hipótesis específica

#### Hipótesis de Investigación

El indicador predominante es la **Corrupción** que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.

#### Hipótesis Estadística

**H<sub>0</sub>** : No existen diferencias en los indicadores dentro del factor institucional que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT

**H<sub>1</sub>** : Existen diferencias en los indicadores dentro del factor institucional que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT

#### Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

#### Función de prueba

Se realizó por medio de la regresión logística ya que la variable y los factores no presentan normalidad en los datos (ver tabla 6). Además, el predominante (o

factor/indicador que aporta más) es el coeficiente de la regresión logística con mayor valor sin tomar en cuenta el signo (es decir, en valor absoluto).

El coeficiente de la regresión logística, muestra el peso que tiene cada factor (o indicador) sobre la variable, ello significa que, cuando el coeficiente es más grande el peso sobre la variable también es grande, caso contrario, si el coeficiente es pequeño el peso sobre la variable también es pequeña, o dicho de otra manera, un coeficiente alto incrementa la probabilidad de que un encuestado (o evaluado) tenga un nivel bajo en la variable respecto a otro encuestado (o evaluado) que tenga un nivel alto en la variable.

Por otro lado, el valor de odds ratio  $< \text{Exp}(B) >$  muestra si el factor (o indicador) es protectora o de riesgo. Protectora si  $\text{Exp}(B)$  es menor a 1, riesgo si  $\text{Exp}(B)$  es mayor a 1, siempre y cuando cumpla en que la unidad no esté incluida en el intervalo de confianza del  $\text{Exp}(B)$ .

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

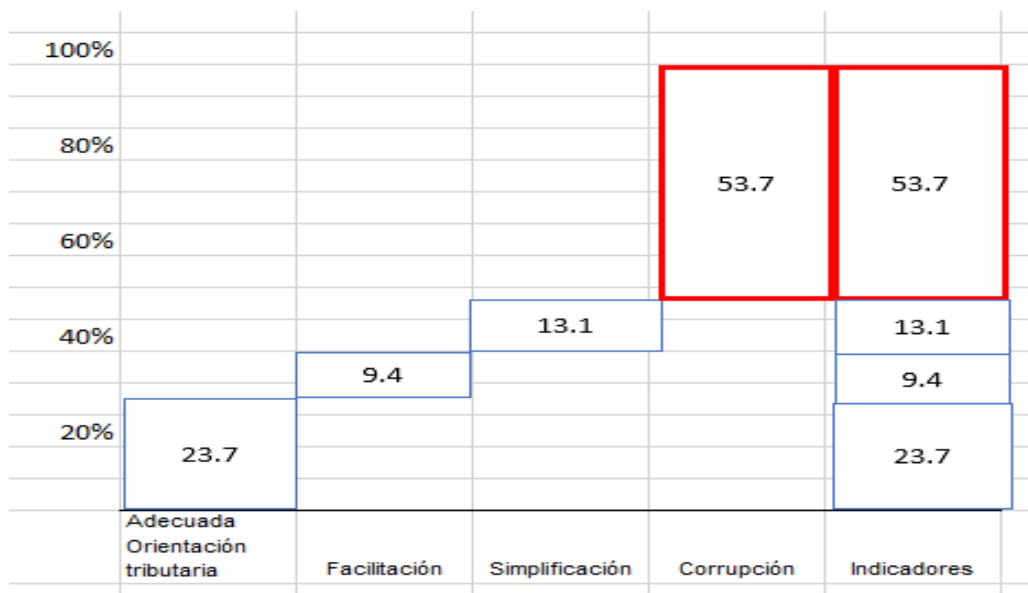
### Cálculos

Tabla 15.

*Coeficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor institucional que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015*

Indicadores	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
I1 Adecuada Orientación tributaria	1.339	.606	.027	3.817	1.163	12.521
I2 Facilitación	.533	.565	.346	1.704	.563	5.162
I3 Simplificación	.742	.553	.180	2.100	.710	6.207
I4 Corrupción	-3.036	.919	.001	.048	.008	.291

Fuente: Base de datos



*Figura 7.* Pesos de los indicadores dentro del factor institucional que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015.

El indicador dentro del factor institucional de mayor peso es el indicador I4 denominado “corrupción”

## Conclusión

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente existen diferencias en los indicadores dentro del factor institucional que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015.

A la luz de los resultados, el indicador I4 denominado “corrupción” ( $B = -3.036$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015. Así mismo, este indicador dentro del factor institucional presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B)$ ) = 0.048, significando que es un factor protectora y además significa que un encuestado tiene 0.048 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro del factor institucional en el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT respecto a otro

encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro del factor institucional en la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.

Por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del factor institucional que predomina es el indicador I4 denominado “corrupción”

### **3.2.3 Segunda Hipótesis específica**

#### **Hipótesis de Investigación**

El indicador predominante la asistencia del estado limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.

#### **Hipótesis Estadística**

**H<sub>0</sub>** : No existen diferencias en los indicadores dentro del factor socio económico que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015

**H<sub>1</sub>** : Existen diferencias en los indicadores dentro del factor socio económico que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015

#### **Nivel de Significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

#### **Función de Prueba**

Se realizó por medio de la regresión logística ya que la variable y los factores no presentan normalidad en los datos (ver tabla 6). Además, el predominante (o factor/indicador que aporta más) es el coeficiente de la regresión logística con mayor valor sin tomar en cuenta el signo (es decir, en valor absoluto).

El coeficiente de la regresión logística, muestra el peso que tiene cada factor (o indicador) sobre la variable, ello significa que, cuando el coeficiente es más grande el peso sobre la variable también es grande, caso contrario, si el coeficiente es pequeño el peso sobre la variable también es pequeña, o dicho de otra manera, un coeficiente alto incrementa la probabilidad de que un encuestado (o evaluado) tenga un nivel bajo en la variable respecto a otro encuestado (o evaluado) que tenga un nivel alto en la variable.

Por otro lado, el valor de odds ratio  $< \text{Exp (B)} >$  muestra si el factor (o indicador) es protectora o de riesgo. Protectora si  $\text{Exp (B)}$  es menor a 1, riesgo si  $\text{Exp (B)}$  es mayor a 1, siempre y cuando cumpla en que la unidad no esté incluida en el intervalo de confianza del  $\text{Exp (B)}$ .

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

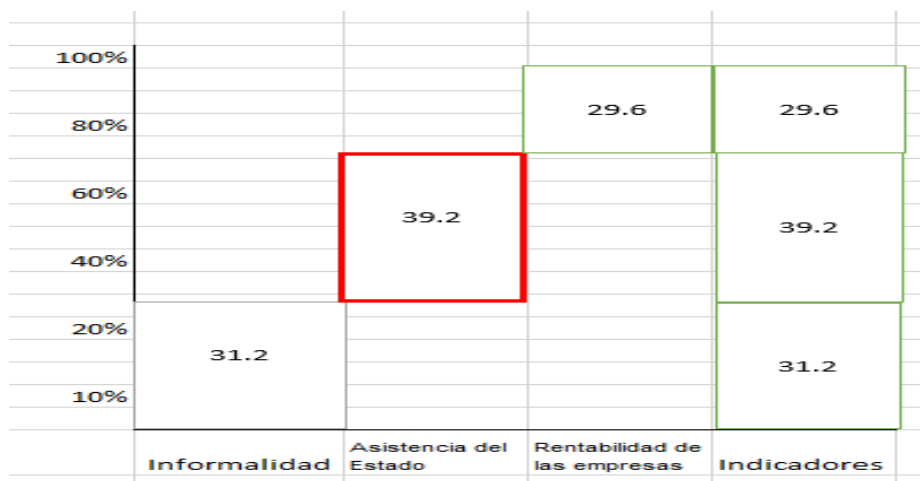
### Cálculos

Tabla 16.

*Coeficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor socio económico que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015*

	Indicadores	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
						Inferior	Superior
15	Informalidad	.151	.461	.743	1.163	.471	2.871
16	Asistencia del Estado	-.190	.487	.006	.827	.318	2.146
17	Rentabilidad de las empresas	.144	.479	.764	1.154	.452	2.952

Fuente: Base de datos



*Figura 8.* Pesos de los indicadores dentro del factor socio económico que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015.

El indicador dentro del factor personal de mayor peso es el indicador I6 denominado “Asistencia del Estado”

## Conclusión

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente existen diferencias en los indicadores dentro del factor socio económico que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT.

A la luz de los resultados, el indicador I6 denominado “Asistencia del Estado” ( $B = -0.190$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT. Así mismo, este indicador dentro del factor personal presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B)$ ) = 0.006 significando que es un factor protectora y además significa que un encuestado tiene 0.827 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro del factor socio económico en la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro del



factor socio económico en la del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT

Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del factor socio económico que predomina es el indicador I6 denominado “Asistencia del Estado”

### **3.2.4. Tercera Hipótesis específica**

#### **Hipótesis de Investigación**

El indicador predominante en el factor tecnológico que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015

#### **Hipótesis Estadística**

$H_0$  : No existen diferencias en los indicadores dentro del factor tecnológico que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015

$H_1$  : Existen diferencias en los indicadores dentro del factor tecnológico que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.

#### **Nivel de Significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

#### **Función de Prueba**

Se realizó por medio de la regresión logística ya que la variable y los factores no presentan normalidad en los datos (ver tabla 6). Además, el predominante (o factor/indicador que aporta más) es el coeficiente de la regresión logística con mayor valor sin tomar en cuenta el signo (es decir, en valor absoluto).

El coeficiente de la regresión logística, muestra el peso que tiene cada factor (o indicador) sobre la variable, ello significa que, cuando el coeficiente es más

grande el peso sobre la variable también es grande, caso contrario, si el coeficiente es pequeño el peso sobre la variable también es pequeña, o dicho de otra manera, un coeficiente alto incrementa la probabilidad de que un encuestado (o evaluado) tenga un nivel bajo en la variable respecto a otro encuestado (o evaluado) que tenga un nivel alto en la variable.

Por otro lado, el valor de odds ratio  $< \text{Exp}(B) >$  muestra si el factor (o indicador) es protectora o de riesgo. Protectora si  $\text{Exp}(B)$  es menor a 1, riesgo si  $\text{Exp}(B)$  es mayor a 1, siempre y cuando cumpla en que la unidad no esté incluida en el intervalo de confianza del  $\text{Exp}(B)$ .

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

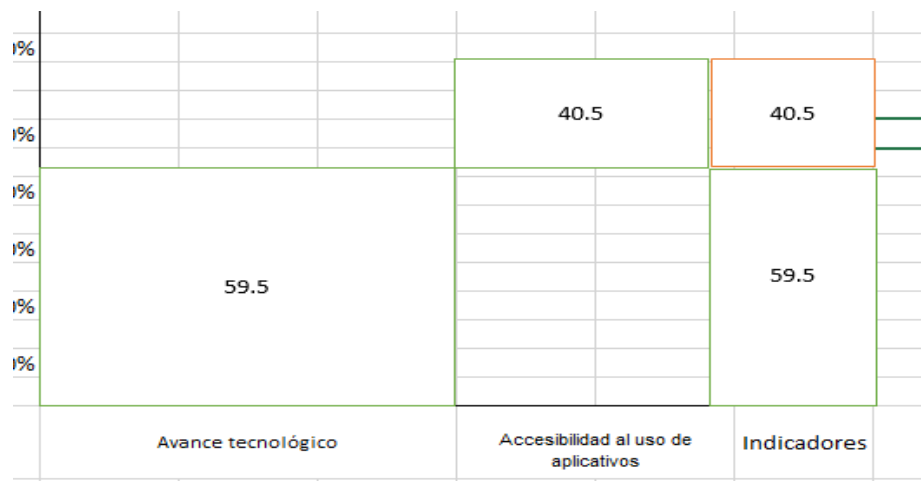
### Cálculos

Tabla 17.

*Coefficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor tecnológico que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015*

	Indicadores	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
						Inferior	Superior
18	Avance tecnológico	0.246	0.409	0.548	1.279	0.573	2.853
19	Accesibilidad al uso de aplicativos	0.167	0.445	0.708	0.846	0.353	2.025

Fuente: Base de datos



*Figura 9.* Pesos de los indicadores dentro del factor tecnológico que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015

El indicador dentro del factor institucional de mayor peso es el indicador I18 denominado Avance tecnológico

## Conclusión

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, Existen diferencias en los indicadores dentro del factor tecnológico que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT.

A la luz de los resultados, el indicador I18 denominado Avance tecnológico ( $B = 0.246$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT. Así mismo, este indicador dentro del factor institucional presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B) = 1.279$ ), significando que es un factor protectora y además significa que un encuestado tiene 1.279 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro del factor tecnológico en la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro del factor tecnológico en la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT.

Por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del factor institucional que predomina es el indicador I18 denominado “Avance tecnológico”

### **3.2.5. Cuarta Hipótesis específica**

#### **Hipótesis de Investigación**

El indicador predominante en el factor político tributario que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015

#### **Hipótesis Estadística**

**H<sub>0</sub>** : No existen diferencias en los indicadores dentro del factor político que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015

**H<sub>1</sub>** : Existen diferencias en los indicadores dentro del factor político que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.

#### **Nivel de Significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

#### **Función de Prueba**

Se realizó por medio de la regresión logística ya que la variable y los factores no presentan normalidad en los datos (ver tabla 6). Además, el predominante (o factor/indicador que aporta más) es el coeficiente de la regresión logística con mayor valor sin tomar en cuenta el signo (es decir, en valor absoluto).

El coeficiente de la regresión logística, muestra el peso que tiene cada factor (o indicador) sobre la variable, ello significa que, cuando el coeficiente es más grande el peso sobre la variable también es grande, caso contrario, si el coeficiente es pequeño el peso sobre la variable también es pequeña, o dicho de otra manera, un coeficiente alto incrementa la probabilidad de que un encuestado (o evaluado) tenga un nivel bajo en la variable respecto a otro encuestado (o evaluado) que tenga un nivel alto en la variable.

Por otro lado, el valor de odds ratio  $< \text{Exp}(B) >$  muestra si el factor (o indicador) es protectora o de riesgo. Protectora si  $\text{Exp}(B)$  es menor a 1, riesgo si  $\text{Exp}(B)$  es mayor a 1, siempre y cuando cumpla en que la unidad no esté incluida en el intervalo de confianza del  $\text{Exp}(B)$ .

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

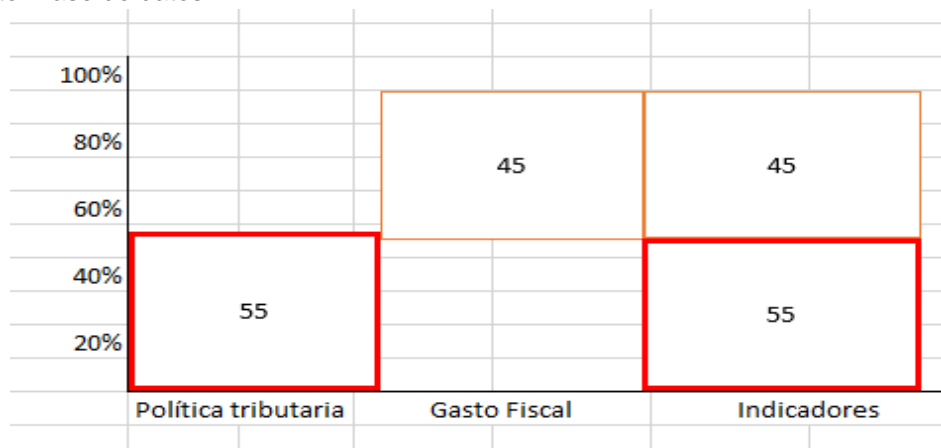
### Cálculos

Tabla 18.

*Coefficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor político que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015*

	Indicadores	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
						Inferior	Superior
I10	Política tributaria	.349	.390	.020	1.418	.660	3.043
	Gasto Fiscal	-	.372	.443	.752	.362	1.560
I11		.285					

Fuente: Base de datos



*Figura 10. Pesos de los indicadores dentro del factor político que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015.*

El indicador dentro del factor institucional de mayor peso es el indicador I10 denominado política tributaria

### **Conclusión**

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente Existen diferencias en los indicadores dentro del factor político que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT.

A la luz de los resultados, el indicador I10 denominado “política tributaria” ( $B = 0.349$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT. Así mismo, este indicador dentro del factor institucional presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B)$ ) = 1.418, significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado tiene 1.418 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro del factor político en la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro del factor político en la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT.

Por lo tanto, se acepta la cuarta hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del factor político que predomina es el indicador I10 denominado política tributaria.

## **IV. Discusión**

De los hallazgos encontrados se obtuvo en la conclusión general Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existen diferencias en los indicadores dentro del factor institucional que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima – 2015, en el indicador I4 denominado “corrupción” ( $B = -3.036$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015. Así mismo, este indicador dentro del factor institucional presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B)$ )  $=0.048$ , significando que es un factor protectora y además significa que un encuestado tiene 0.048 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro del factor institucional en el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro del factor institucional en la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes

Por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del factor institucional que predomina es el indicador I4 denominado “corrupción” estos resultados se complementa que también hay otros factores que influyen en el incumplimiento con la contribución a la SUNAT como lo menciona en su tesis Camargo (2005) en su trabajo titulado “Evasión Fiscal: Un problema a resolver” señaló que es de orden estructural, normativo, social, administrativo, adicionalmente también considera que existen vacíos técnicos en las leyes, falta de precisión y dudas en la interpretación y aplicación de las mismas (la inseguridad de la norma tributaria). En el aspecto político: los factores de política financiera y económica intervienen en los mecanismos de transformación de la distribución de la carga fiscal y del equilibrio fiscal, y pueden constituir comportamientos negativos en el contribuyente. También existen factores accidentales, que son aquellos elementos inusuales, políticos, naturales, y sociales que afectan las condiciones para el cumplimiento de las obligaciones fiscales. De naturaleza económica, que consideran el peso de la carga tributaria con relación a las opciones tributarias reales de los contribuyentes, y aquellas de naturaleza



psicológica que corresponden a las preferencias de los sujetos a reaccionar de distinta manera ante la obligación de pagar tributos para contribuir a los gastos del gobierno, incluyendo percances como la relación de confianza entre los contribuyentes y la administración, la productividad, los sistemas de distribución de la carga fiscal, y calificación de los gastos del sector público. Como se señaló anteriormente existen diversos factores que explican la evasión, una forma de incumplimiento de obligaciones tributarias, entre los cuales podemos mencionar los factores de política económica y financiera, natural, política, social, económica y psicológica, esto concuerda con la apreciación teórica de Camargo donde menciona que el Factor institucional se trata de la moralidad tributaria se ve mermada por la forma como el contribuyente observa el funcionamiento de la entidad recaudadora, así, como la interpretación de las normas que muchas veces son complejas, el empleo de un lenguaje poco claro para el ciudadano en general y los obstáculos que tienen los contribuyentes para comprender como es realmente el funcionamiento de la Administración Tributaria internamente, lo que predomina negativamente a su cumplimiento de forma voluntaria.

Los hallazgos encontrados en la segunda hipótesis es como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente existen diferencias en los indicadores dentro del factor socio económico que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT, a la luz de los resultados, el indicador I6 denominado "Asistencia del Estado" ( $B = -0.190$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT. Así mismo, este indicador dentro del factor personal presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B)$ )  $= 0.006$  significando que es un factor protectora y además significa que un encuestado tiene 0.827 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro del factor socio económico en la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro del factor socio económico en la del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT. Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica

de investigación, ya que el indicador dentro del factor socio económico que predomina es el indicador I6 denominado “Asistencia del Estado” esto se sustenta con la teoría de Camargo donde menciona que el Factor socioeconómico es el grado de informalidad que siempre perjudica al desarrollo de toda nación, por lo que el estado de cumplir con su Rol de una adecuada asistencia hacia los contribuyentes, mientras un estado oprime al contribuyente este siempre va a buscar la forma de evadir con sus obligaciones sociales y tributarias, una distribución progresiva de impuesto puede ayudar a adaptarse de forma más responsable con el cumplimiento de sus obligaciones.

Los hallazgos encontrados en la tercera hipótesis es que el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, Existen diferencias en los indicadores dentro del factor tecnológico que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT. A la luz de los resultados, el indicador I18 denominado Avance tecnológico ( $B = 0.246$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT. Así mismo, este indicador dentro del factor institucional presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B)$ ) = 1.279, significando que es un factor protectora y además significa que un encuestado tiene 1.279 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro del factor tecnológico en la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro del factor tecnológico en la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT. Por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del factor institucional que predomina es el indicador I18 denominado “Avance tecnológico” es por ello que las empresas deben actualizarse y hacer que funcionen automatizados y estos resultados se sustenta con la teoría de Guzman donde dice que el Factor tecnológico es que los servicios por parte del Estado, brinda apoyo para cubrir las necesidades primordiales de la población es un factor importante de aceptación del sistema tributario, estos servicios deben ser de conocimiento público y de acceso libre a

través de los diferentes medios de procesamiento de información o de distribución, estas facilidades via portal portal SUNAT en donde se busca facilitar al contribuyente toda la información necesaria para el pago respectivo de tributos, es importante y Cesario y esto coincide con la investigación de Abal (2008) en su trabajo “Modernización tecnológica en el estado argentino: incrementando el desarrollo y uso de las tecnologías de la información y comunicación en el ámbito público” presentado en el XIII Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), señaló que en Argentina a través del Código Único de Individualización se creó un nuevo vínculo con el estado totalmente automático y en línea. De esa manera, los trámites con las entidades del estado se realizan a través de procedimientos más simples, eliminando o reduciendo la necesidad de realizarlos de modo presencial.

Los hallazgos encontrados en la cuarta hipótesis es que el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, Existen diferencias en los indicadores dentro del factor político que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT. A la luz de los resultados, el indicador I10 denominado “política tributaria” ( $B = 0.349$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT. Así mismo, este indicador dentro del factor institucional presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B)$ ) = 1.418, significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado tiene 1.418 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro del factor político en la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro del factor político en la limitación del cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT, estos resultados coinciden con la tesis de Choque, L. (2015) de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” cuyo objetivo es Determinar la influencia de la evasión tributaria en la recaudación fiscal en los contribuyentes del régimen general de la ciudad de Puno, periodos 2013- 2014, la población estuvo conformada por 8339 contribuyentes inscritos en la SUNAT y se encuentran en condición de activos

y Habidos, acogidos al régimen general de la Ciudad de Puno, llegamos a la conclusión de que existe una deficiente educación de conciencia tributaria, 58% ignora los procedimientos tributarios, un 96% indicó desconocer si se modificaban o no las normas tributarias y un 69% cree que los tributos que pagan no son bien administrados por el estado, siendo una causa que motiva a evadir impuestos. Lamentablemente, en la ciudad de Puno la evasión se encuentra bastante extendida. Asimismo, para los Contribuyentes del Régimen General, cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias, es atentar contra su liquidez, debido a que la competencia desleal originada, obliga a asumir el impuesto como costo del producto, para poder mantenerse en el mercado y así para obtener más utilidades en beneficio propio, la siguiente conclusión fue “El nivel de evasión tributaria de los contribuyentes del Régimen General en la ciudad de Puno, periodos 2013 – 2014.” Se ha concluido que todos los ingresos obtenidos mensualmente, no son declarados en su totalidad por lo que este resultado evidencia la existencia de evasión tributaria, un 62% indicó que su promedio de ventas mensuales es de S/. 10,000.00 a S/. 40,000.00 y el porcentaje de sus ventas realizadas con comprobantes de pago son de un 40% a 60%, lo cual conlleva a una evasión parcial del Impuesto General a las Ventas – IGV e Impuesto a la Renta – IR, ocasionando disminución en la recaudación fiscal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, por ello surge la necesidad de implementar lineamientos que permitan mejorar la recaudación fiscal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT.

Por lo tanto, se acepta la cuarta hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del factor político que predomina es el indicador I10 denominado política tributaria, esto quiere decir que el contribuyente que el factor político influye en que los contribuyentes puedan cumplir ya que la mayoría menciona en 96% indican desconocer las normas tributarias y un 69% cree que los tributos que pagan no son bien administrados por el estado a esto se sustenta con el autor Guzman donde menciona que el Factor Político es cuando existe un sistema tributario equilibrado, justo, no prepotente, escalas de sanciones flexibles y acorde a la falta, también ayuda a que un contribuyente acepte pagar los tributos. En tal sentido, lo complejo de un sistema tributario, puede contribuir a ser rechazado en vista que

esto pueda generar una desigualdad y los contribuyentes que no tenga toda la información a la mano serán los que probablemente no cumpla por falta de información. Aquellos contribuyentes que están mejor informados, estarán en mejores situaciones para poder cumplir con sus respectivas obligaciones, otros deberán optar en contratar asesores externos y los de menores presupuesto se verán impulsados a no cumplir con dichas obligaciones, una persona bien informada es una persona que toma decisiones correctas, es por ello la importancia que las personas se encuentren informados al respecto sobre la forma de ejecutar sus contribuciones a la SUNAT.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** Se observa que el valor Alfa de Cronbach es 0.888, lo que significa que los factores institucionales, socioeconómicos, tecnológicos y políticos se relacionan significativamente con las limitaciones para el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT del departamento de Lima en el año 2015.
- Segunda:** Se observa que el valor Alfa de Cronbach es de 0.753, lo que significa que el factor institucional se relaciona significativamente con las limitaciones en el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT del departamento de Lima en el año 2015.
- Tercera:** Se observa que el valor Alfa de Cronbach es de 0.653, lo que significa que el factor socioeconómico se relaciona significativamente con las limitaciones en el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT en el departamento de Lima en el año 2015.
- Cuarta:** Se observa que el valor Alfa de Cronbach es de 0.622, lo que significa que el factor tecnológico se relaciona significativamente con las limitaciones en el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT en el departamento de Lima en el año 2015.
- Quinta:** Se observa que el valor Alfa de Cronbach es de 0.600, lo que significa que el factor político tiene una relación significativa moderada con las limitaciones en el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT en el departamento de Lima en el año 2015.

## **VI. Sugerencias**



Como resultado del presente trabajo de investigación, se plantean las siguientes sugerencias que permitan mejorar el cumplimiento de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima- 2015

- Primera:** Que todos los Principales Contribuyentes que usan la información de la Planilla Electrónica, lideradas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, puedan acceder desde cualquier medio informático a la información en tiempo real y oportuno de los servidores en donde almacena la información y estas deben ser tal como el contribuyente registró.
- Segunda:** La Sunat debe cumplir la función asignada que es el de recaudador, pero esto no significa que deba exprimir al contribuyente, para mejorar una recaudación de debe dar facilidades a la información y estas a su vez deben ser claras, el contribuyente se aleja cada vez más cuando la presión tributaria y el exceso de multa sobrepasan de los límites asequibles al contribuyente.
- Tercera:** Los impuestos a la renta anual deben ser escalable de esta manera no se exprime tanto aquellos que con tanto esfuerzo buscan hacer crecer su negocio o actividad profesional.
- Cuarta:** Muchas veces la falta de claridad de los orientados hace que el contribuyente cometa errores u omisiones involuntarios, lo que a la larga esto representa unos gastos pecuniarios y un perjuicio a su economía empresarial y familiar.
- Quinta:** Desarrollar sistemas amigables y de fácil acceso a la información para que el contribuyente pueda tener la certeza de que la información registrada es la correcta, estos sistemas se hace referencia a los sistemas contables; en donde el contribuyente que emita comprobantes electrónicos se registren de manera automática en los libros electrónicos y a la contabilidad de dicho contribuyente.

**Sexta:** En lugar de estar detrás de los contribuyentes se debe manejar políticas adecuadas de orientación y esta se debe comenzar en los colegios. Un buen mensaje sobre impuestos en los centros educativos y a donde va ese dinero que recauda la SUNAT que es lo que hace con lo que se recauda y como se distribuye; no podrá ayudar a recaudar cada día más porque vemos que un estado usa adecuadamente los recursos que todos pagamos.

## **VII. Referencias Bibliográficas**

- Abal, J. (2008). Modernización tecnológica en el estado argentino: incrementando el desarrollo y uso de las tecnologías de la información y comunicación en el ámbito público. *XIII Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de la Administración para el Desarrollo - CLAD.*, 5. Recuperado de: [http://sgp.gob.ar/contenidos/cofefup/actividades\\_realizadas/docs/CLAD/Modernizacion\\_tecnologica.pdf](http://sgp.gob.ar/contenidos/cofefup/actividades_realizadas/docs/CLAD/Modernizacion_tecnologica.pdf)
- AELE. (2004). Aspectos socio económicos y jurídicos. *Análisis Laboral, XXVIII(321)*. Lima, PERU. Marzo 2004
- Bertazza, H. (2013). *Evasión fiscal y Administración Tributaria*. En H. Bertazza, *Evasión fiscal y Administración Tributaria* (pág. 200).
- Bravo, M. y Hernández R. (2007). *Caracterización innovativa de las Pymes: un apoyo al desarrollo de políticas públicas*. Tesis de pregrado de la Universidad de Chile. Santiago de Chile, Chile. Recuperado de: <http://www.tesis.uchile.cl/handle/2250/111330>
- Caballero, L. (2002). *Pago electrónico de impuestos*. Caballero Bustamante. Recuperado de: <http://caballero Bustamante.com.pe/modulos/index>
- Camargo, D. (2005). *Evasión fiscal: un problema a resolver*.
- CEPAL - Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2007). *“Hacia un modelo multidimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, Chile: Organización de las Naciones Unidas. Recuperado de: <http://www.eclac.org/ddpe/publicaciones/xml/6/28646/W124.pdf>
- CODESI - Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información. (2005). *e-PERÚ: Propuestas para un Plan de Acción para el Acceso Democrático a la Sociedad Global de la Información y el Conocimiento*. PERU. Recuperado de: <http://www.ongei.gob.pe>

Congreso de la República. (2001). *Ley N° 27444. Ley de procedimiento administrativo general*. Lima, PERU: Diario Oficial El Peruano - Boletín de Normas Legales. 11 de abril

Cubides, J. (2007). *Obligaciones*. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de: <http://books.google.com.pe/books?id=8xvcuvlc-YoC&pg=PA309&dq=cumplimiento+de+obligaciones&hl=es&sa=X&ei=Wq19UvDaEIWFkQfc6YDIAg&ved=0CEsQ6AEwBb#v=onepage&q=cumplimiento%20de%20obligaciones&f=false>

Dávila, J. (2009). *Monografía sobre cumplimiento de obligaciones y sus efectos*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos76/obligaciones/obligaciones.shtml>

E-economic. (2014). Recuperado de: <http://www.e-conomic.es/programa/glosario/definición-coste>

Figueroa A, L. d. (2004). *PYMES y el mercado de las tecnologías de información y comunicaciones*. Una visión del desarrollo futuro de este. Santiago de Chile, Chile. Recuperado de: <http://www.tesis.uchile.cl/handle/2250/108283?show=full>

Hernández, D. F. (2005). *Evasión Fiscal: Un problema a resolver*. En D. F. Hernández, *Evasión Fiscal: Un problema a resolver* (pág. 90). Bogotá.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Paidós: McGraw-Hill.

INEI. (2013). *Registro Nacional de Municipalidades, a nivel distrital*. Perú: Micro y pequeñas empresas registradas en la municipalidad, según distrito y tipo de empresa-2012. Cuadro N° 72. Lima, PERU: Instituto Nacional de Estadísticas e Informática.

Loli, J. (2011). *Análisis del mercado laboral en el Perú*. Lima, PERU. Recuperado de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Analisis-Del-Mercado-Laboral-En-El/2432934.html>. Buenas tareas.

- Maragain, E. (2007). *Introducción al estudio del derecho tributario mexicano*. Mexico: Porrúa. Recuperado de: <http://www3.ulima.edu.pe/Revistas/contratexto/v20/4.pdf>
- MEF - Ministerio de Economía y Finanzas. (2013). *Decreto Supremo N° 133-2013-EF. Texto Único Ordenado del Código Tributario*. Lima, PERU: Diario Oficial El Peruano - Boletín de Normas Legales. 22 de junio de
- Mejía, R. (1996). *Definición de la micro y pequeña empresa. PYMES*. Recuperado de: <http://www.monografías.com/trabajos11/pymes/pymes.shtml>
- MICROSOFT. (2012). *Aplicaciones virtualizadas*. Obtenido de <http://www.microsoft.com/es-xl/servidores-nube/datacenter/virtualización.aspx>.
- Minsitros, P. C. (2005). *Ley de Procedimiento Administrativo General*. En PCM, *El Peruano - Normas Legales* (págs. 23-27). Lima: El Peruano.
- MTPE - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (1998). *Decreto Supremo N° 01-98-TR. Normas reglamentarias relativas a la obligación de los empleadores de llevar planillas de pago*. Lima, PERU: Diario Oficial El Peruano - Boletín Normas Legales. 22 de enero
- MTPE - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2005). *Decreto Supremo N° 015-2005-TR. Dictan disposiciones sobre el Registro de Trabajadores y prestadores de servicios - RTPS cuya recepción se encargará a la SUNAT*. Lima, PERU: Diario Oficial El Peruano - Boletín de Normas Legales. 24 de diciembre
- MTPE - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2010). *Decreto Supremo N° 015-2010-TR. Modifican el Decreto Supremo N° 018-2007-TR, mediante el cual se establecen disposiciones relativas al uso del documento denominado Planilla Electrónica*. Lima, PERU: Diario Oficial El Peruano - Boletín de Normas Legales. 18 de diciembre

- Ñaupas, P., Mejía, Novoa R., Villagómez, P. (2011). *Metología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima, PERU: Librerías Ciro.
- ONU - Organización de las Naciones Unidas. (2008). E-Government Survey 2008. *E-Government to connected governance*. Recuperado de: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>
- ONU. (2012). *Pobreza en el Peru. Vivamos un nuevo mundo*, 14.
- Páez, A. (2011). *El gobierno electrónico en América Latina desde una perspectiva crítica. Participación ciudadana a través del gobierno electrónico*. Universidad de Zulia. Recuperado de: <http://www3.ulima.edu.pe/Revistas/contratexto/v20/4.pdf>
- Pasco, J. (2006). *Análisis del conjunto de atributos que inciden en el nivel de uso de los trámites públicos puestos en internet: el caso de Chile*. Tesis de la Universidad de Chile. Chile. Recuperado de: <http://www.tesis.uchile.cl/handle/2050/102855?show=full>
- PCM, Presidencia del Consejo de Ministros. (2001). *Decreto Supremo N° 060-2001-PCM. Crean el Portal del Estado Peruano como sistema interactivo de información a los ciudadanos a través de internet*. Lima, PERU: Diario Oficial El Peruano - Boletín de Normas Legales. 23 de mayo de 2001
- PCM, Presidencia del Consejo de Ministros. (2006). *Decreto Supremo N° 031-2006-PCM. Norma que aprueba el Plan de desarrollo de la sociedad de la información en el Perú - La agenda digital peruana*. Lima, PERU: Diario Oficial El Peruano - Boletín de Normas Legales. 21 de junio de 2006
- Penfold, M. y Aguilera, A. (2011). *El uso de las TIC para la simplificación de barreras administrativas a la inversión. Casos exitosos en América Latina. Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva N° 1*. Recuperado de: [http://publicaciones.caf.com/media/11206/tic\\_2011\\_01.pdf](http://publicaciones.caf.com/media/11206/tic_2011_01.pdf)

- Peñaranda, H. (2011). *La firma electrónica digital en Venezuela*. (U. C. Madrid, Ed.) *Nómaditas N° 29 - Revista crítica de ciencias sociales y jurídicas*, 33. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18118941022>
- Peru.com. (2013). *Pymes: ¿Qué pasos debemos seguir*. Obtenido de <http://peru.com/actualidad/economía-y-finanzas/pymes-que-pasos-debemos-seguir-incorporar-tecnología-nuestra-empresa-noticia-201539>
- Pinero, M., Carrillo, A. y García, B. (2007). *Premisas estratégicas para la gestión de la virtualidad de la enseñanza en las instituciones de educación superior*. *EDUTEC* 10°, 5. Obtenido de <http://www.uth.edu.ar/aprobedutec07/docs/87.doc>
- Pinochet, R. (2002). *El documento electrónico y la prueba literal*. *Lus et praxis*, 33. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19780212>
- Popper, K. R. (1994). *Conjeturas y refutaciones*. Paidós.
- Resolución De Superintendencia, S. (2004). *Resolución De Superintendencia N° 254-2004/Sunat*. Lima, Lima, Perú.
- Rojas, E. (2007). Recuperado de: <http://www.elizabethkrojas.blogspot.com/2010/07/ley-sobre-mensajes-de-datos-y-firmas.html>
- Salvatierra, A. (2013). *Protocolo de Estadística*. Lima, PERU: Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.
- Silva, P. (2010). *Cumplimiento de pago de cotizaciones. Certificados electrónicos*. *Documentación Laboral*, 343/004. Santiago de Chile, Chile. Recuperado de <http://dt.gob.cl/1601/w3-article-97547.html>
- SUNAT, R. D. (2004). *Resolución de superintendencia N° 254-2004/SUNAT*. Lima, Lima, Perú.
- Texto Unico Ordenado del Código Tributario aprobado por el Decreto Supremo N° 135-99-EF. (s.f.).



Universia. (2014). *Obligaciones sociales y laborales*. Recuperado de:  
[http://emplea.universia.es/informacion/emprendedores/obligaciones\\_empresa/sociales\\_laborales/](http://emplea.universia.es/informacion/emprendedores/obligaciones_empresa/sociales_laborales/).

Van Raaij & VERhallen. (1990). *Van Raaij & VERhallen*.

Villarán, F. (2000). *Las PYMES en la estructura empresarial peruana*. Lima: Servicios para el desarrollo. Lima, PERU: Seguimiento, Análisis y Evaluación para el Desarrollo- SASE.

Villarán, F. (2007). *El mundo de la pequeña empresa*. Servicios para el desarrollo. Lima, PERU.

## **Anexos**

### Anexo A. Matriz de consistencia y del instrumento

TÍTULO: Factores que limitan con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyente de la sunat - lima - 2015				
AUTOR: Br. Harman romero chang				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<p>Problema principal: ¿Cuál es el factor predominante que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015?</p> <p>Problemas específico 1: ¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor institucional que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015?</p> <p>Problemas específico 2: ¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor socioeconómico que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015?</p> <p>Problemas específico 3: ¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor tecnológico que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015?</p> <p>Problemas específico 4:</p>	<p>Objetivo general: Determinar el factor determinante que inciden con el no cumplimiento de los principales contribu_ yente de la SUNAT en el departamento de Lima en el año 2015.</p> <p>Objetivos específicos: Establecer el factor determinante que inciden con el no cumplimiento de los principales contribu_ yente de la SUNAT en el departamento de Lima en el año 2015.</p>	<p>Hipótesis general: El factor predominante que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.</p> <p>Hipótesis específica: El indicador predominante en el factor institucional que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.</p> <p>Hipótesis específica: El indicador predominante en el factor socioeconómico que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.</p> <p>Hipótesis específica: El indicador predominante en el factor tecnológico que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes</p>	Variable X: CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS PRINCIPALES CONTRIBUYENTE DE LA SUNAT - LIMA - 2015	
			Dimensiones	Niveles
			Factor institucional	Indicadores
				Ítems
				1. ¿La calidad de la orientación tributaria que le brinda la SUNAT a través del Call Center, es un factor que limita al cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?
				2. ¿La calidad de la orientación tributaria que le brinda la SUNAT a través de los módulos de atención, es un factor que limita al cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima- 2015?
				3. ¿La calidad de la orientación tributaria que le brinda la SUNAT a través del Servicio Online (Internet), es un factor que limita al cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?
				4. ¿Cree usted que la SUNAT facilita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes a través de mecanismos virtuales?
				5. ¿Cree usted que la SUNAT facilita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes a través de módulos de atención?
				6. ¿Considera que la declaración a través de los medios virtuales que implementa la SUNAT contribuye con la simplificación para el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes?
				7. ¿Considera que los comprobantes electrónicos facilitan el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes?

SIEMPRE (5)  
CASI SIEMPRE (4)  
AVECES (3)

¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor político que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015?		de la SUNAT - Lima - 2015. Hipótesis específica: El indicador predominate en el factor político que limita el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT - Lima - 2015.		Corrupción	8. ¿Cree que en la SUNAT existe corrupción y esto afecta el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes?	CASI NUNCA (2)  NUNCA (1)
					9. ¿Considera que existe corrupción en la Aduana y esto afecta el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes?	
					10. ¿Cree usted que existe corrupción en el área de Control Móvil de la SUNAT y esto afecta el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes?	
			Factor socioeconómico	Informalidad	11. ¿Considera usted que la informalidad en las empresas de su sector influyen en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?	
					12. ¿Cree usted que la informalidad laboral en algunas empresas de su sector influyen en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?	
				Asistencia del Estado	13. ¿Considera que existe una adecuada asistencia en obras sociales por parte del Estado, lo que influye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los principales contribuyentes?	
					14. ¿Cree usted que la asistencia del estado en obras de infraestructura influye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los principales contribuyentes?	
				Rentabilidad de las empresas	15. ¿Le parece que el nivel de rentabilidad de las empresas afecta el nivel de cumplimiento de las obligaciones tributarias de los principales contribuyentes?	
			Factor Tecnológico	Avance tecnológico	16. ¿Considera que el avance en las tecnologías de información contribuye al cumplimiento de las obligaciones tributarias de los principales contribuyentes?	
					17. ¿Cree usted que la SUNAT usa adecuadamente las tecnologías de información para el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes?	
					18. ¿Considera que las aplicaciones informáticas de la SUNAT son accesibles para que pueda cumplir con las obligaciones tributarias de los principales contribuyentes?	

				Accesibilidad al uso de aplicativos	19. ¿Cree usted que la SUNAT utiliza la tecnología adecuada para contribuir con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los principales contribuyentes?	
					20. ¿Considera que el Portal de la SUNAT contribuye al cumplimiento de las obligaciones tributarias de los principales contribuyentes?	
			Factor Político	Política tributaria	21. ¿Usted considera que la política tributaria actual favorece al cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes del departamento de Lima	
					22. ¿Considera que el establecer una tasa de impuesto a la renta anual progresiva beneficia al cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes del departamento de Lima	
				Gasto Fiscal	23. ¿Cree Usted que el mayor gasto fiscal revertido en los ciudadanos favorece en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los principales contribuyentes de la Sunat?	
					24. ¿Considera que el mayor gasto fiscal en la modernización del sistema tributario contribuye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los principales contribuyentes de la Sunat?	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística explicativa e inductiva				
<p><b>TIPO:</b></p> <p>El tipo de investigación es sustantiva. Al respecto Sanchez y Reyes (2015) afirman: “ en vista que se enfoca en los problemas teóricos o sustanciales o específicos, en tal sentido, está orientada, a explicar, describir, predecir o retrodecir la realidad”</p> <p><b>NIVEL:</b></p> <p>Descriptivo Correlacional. Al respecto Sanchez y Reyes (2015) afirman: “descriptivo por que busca desarrollar una imagen del fenómeno estudiado a partir de sus características y explicativo en vista que se pretenden conducir a un sentido de comprensión de un fenómeno”.</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 165) sostienen que “El diseño de estudio es no experimental, porque no existe manipulación de las variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural”; y, es de corte transversal porque se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>La población o universo está conformado por las medianas y principales contribuyentes que utilizan El T-Registro para el cumplimiento de sus obligaciones laborales y tributarias, en el Departamento de Lima. Según el INEI se tienen registradas:</p> <table><tr><td>Departamento de Lima</td><td>Número de empresas</td></tr><tr><td>Principales contribuyentes</td><td>1,953</td></tr></table> <p>Fuente: INEI -.</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b></p> <p>No probabilística intencionado</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b></p> <p>67 empresas.</p>	Departamento de Lima	Número de empresas	Principales contribuyentes	1,953	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p> <p>El diseño de los 2 instrumentos a realizar de acuerdo a las variables, dimensiones, indicadores, resultado de revisar la bibliografía correspondiente.</p> <p>Encuesta sobre cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes Sunat – Lima- 2015: 24 ítems.</p>	<p>Para el procesamiento de la información se utilizará el paquete estadístico SPSS. V-22</p> <p><b>Explicativa:</b></p> <p>Está orientada a factores causales que han podido incidir o afectar la ocurrencia de un fenómeno</p> <p><b>Inductiva:</b></p> <p>Está fundamentada en los resultados obtenidos del análisis de una muestra de población, con el fin de inducir o inferir el comportamiento o características de la población, de donde procede por lo que recibe también el nombre de inferencia estadística.</p>
Departamento de Lima	Número de empresas						
Principales contribuyentes	1,953						

### Anexo B. Instrumento de medición

#### Estimado contribuyente:

Agradecemos desde ya, el aporte con el que contribuirá al llenar esta encuesta que tiene como objetivo conocer el uso de las planillas electrónicas y el cumplimiento de las obligaciones laborales y tributarias de las pequeñas empresas del distrito Los Olivos a fin de contribuir con mejoras significativas en la gestión pública de nuestro país.

CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	
NUNCA	1	
CASI NUNCA	2	
AVECES	3	
AVECES	4	
SIEMPRE	5	

En escala del 1 al 5, favor de marcar con una 'X' el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla que se muestra a continuación, presenta el significado de la escala mencionada.

**Cuestionario de cumplimiento de las obligaciones de los principales  
contribuyentes de la sunat – lima - 2015**

ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Factor Institucional</b>					
1. ¿La calidad de la orientación tributaria que le brinda la SUNAT a través del Call Center, es un factor que limita al cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
2. ¿La calidad de la orientación tributaria que le brinda la SUNAT a través de los módulos de atención, es un factor que limita al cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
3. ¿La calidad de la orientación tributaria que le brinda la SUNAT a través del Servicio Online (Internet), es un factor que limita al cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
4. ¿La falta de mecanismos para resolver consultas de parte de los contribuyentes, es un factor limita al cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
5. ¿El diseño del portal web de la SUNAT para brindar orientación de consultas a los contribuyentes, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
6. ¿La poca publicidad en el uso de Comprobantes Electrónicos es uno de los factores que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
7. ¿La poca publicidad en el uso de Libros Electrónicos es uno de los factores que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
8. ¿La corrupción que se viene generalizando en nuestro país, es uno de los factores que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
9. ¿La falta de personal en determinadas horas del día en los puestos de control fronterizos, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
10. ¿La falta de control en las auditorías externas, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima- 2015?					
<b>Factor Socioeconómico</b>					
11. ¿La informalidad administrativa en las empresas de su sector, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
12. ¿La informalidad laboral en las empresas de su sector, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT – Lima- 2015?					



13. ¿La deficiente distribución en obras de los recursos del estado, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
14. ¿La falta de inversión del estado en Hospitales y Centros Educativos, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
15. ¿La Rentabilidad de las empresas, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
<b>Factor Tecnológico</b>					
16. ¿El avance en las tecnologías de procesamiento de datos (Consulta de información alojado en el servidor), es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
17. ¿El tiempo de respuestas en línea (tiempo real) para el registro de información (Acceso al Servidor donde se aloja la información), es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
18. ¿La incompatibilidad de aplicativos informáticos (Internet Explorer, extensiones XLM –Factura electrónica-), es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
19. ¿La incompatibilidad del software (Sistema Operativo Windows, Linux, Ubuntu, etc.), es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
20. ¿Inexistencia de opciones compatibles para las consultas del contribuyente (comprobantes electrónicos), es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
<b>Factor Político</b>					
21. ¿La inexistencia de facilidades para subsanar omisiones de registros de libros contables, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
22. ¿La inadecuada política gradual para el pago de impuestos anual, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
23. ¿La adecuada distribución del gasto fiscal en los sectores de nivel socioeconómico bajo, es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					
24. ¿Considera que el escaso gasto fiscal asignado a la modernización del sistema tributario es un factor que limita con el cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la SUNAT –Lima- 2015?					

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable** [ x ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador: Medina Coronado, Daniela**

**23 de febrero del 2016**  
**DNI: 10626175**

**Especialidad del evaluador: Metodología de la Investigación – Psicología de la Educación y Desarrollo Humano**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



-----  
**Firma del Experto Informante.**

METODOLOGIA
<p>Paradigma: Positivista</p> <p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Tipo de investigación: Sustantivo</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No Experimental</p> <p>Corte:</p> <p>Transversal o Transaccional</p> <p>Método:</p> <p>Hipotético Deductivo</p> <p>Población:</p> <p>Es un total de 1,953</p> <p>Muestra:</p> <p>Se toma el total de la población.</p>

COMISIÓN REVISORA DE TESIS – LIMA  
UNIDAD DE POSGRADO

*Dictamen Final*

Vista la Tesis:

**“FACTORES QUE LIMITAN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES  
DE LOS PRINCIPALES CONTRIBUYENTES DE LA SUNAT –LIMA- 2015”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, de los graduandos:

**Br. HARMAN FELITO ROMERO CHANG**

Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 21 del Reglamento de investigación de postgrado 2013. El informe de tesis culmina con el acto de sustentación en la última sesión del IV ciclo, previa opinión favorable del asesor metodólogo, ante un Jurado designado por la Jefatura de la Oficina de Investigación. La Comisión revisora **DECLARA:**

Que la presente Tesis se encuentra expedita para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado, en cumplimiento al artículo 7 del mismo instrumento normativo.

Comuníquese y archívese

Lima, 22 de mayo del 2016

## Anexo C: Base de datos

Table 10 Sumatoria de los Resultados de la Variable 1

[illegible]

### Anexo D: Transcripción del Focus Grupo

Entrevistador : Buenas tardes a todas, Dinora, un cinco por favor

Dinora: a ya

Rosa: si

Entrevistador: yo sé que ustedes son de la parte de contabilidad....

Ruth: si siga

Entrevistador : lo que pasa es que yo estoy haciendo una maestría y dentro de mi maestría va a coger lo cumplimiento de las obligaciones de los principales contribuyentes de la sunat, entonces quería hacerles algunas preguntas y más o menos cada una me da su versión de que es lo que piensa no, por ejemplo este tienen información actualizada de sus trabajadores en el T-Registro, cuales creen que pueden ser los motivos para que una persona natural o jurídica no pague lo que por ley les es obligatorio pagar etc...

Ángela: egg egg

Dinora: Claro que sí.

Entrevistador: ósea

Rosa: si si.

Entrevistador: ehh Ustedes pueden acceder al sistema de t-registro en cualquier momento simplemente en una

Dinora: si, si hay algún cambio en el dato en el trabajador o el trabajador es este nuevo y hay que asegurarlo tenemos que hacerlo de toda manera, te pide todos los datos, pero no tenemos acceso a toda la información.

Entrevistador: y tu cuando entra al aplicativo tiene ayuda, tiene alguna opción allí de ayuda, tiene menús una opción que te ayuda como es el manejo como un tutorial....

Dinora Claro al plame

Rosa: cuando uno entra al t-registro o al plame a veces encuentras ayuda normalmente en el plame pero no en el T-Registro

Dinora no tenemos acceso de ayuda

Entrevistador: ¿en el t-registro no?

Dinora: en el t-registro indica hay pestañitas donde a veces te sale ayuda que te dice por ejemplo a la dirección que debe colocar la dirección correspondiente a la ficha

Entrevistador: no tiene menú de ayuda que te permita saber cómo es el manejo

Dinora: no, demo como podemos decir en la página de la sunat podemos decir que no

Ruth no hay demo en la página de la sunat

Ángela: no

Ruth: al plame es donde guardamos la información

Entrevistador: en la.. Puedes coger

Dinora, Ángela, rosa, Ruth jajajajajaja

Ruth: no este es el celular que quiero de verdad este es el modelo que yo quiero, ta bacán

Dinora modelo

Ruth es el Sony, este es el Sony pues, por eso es lo que te digo este es el Sony

Entrevistador: el modelo M4, no hay problema

Entonces esa ayuda que tiene en el t-registro el Plame tiene menú de ayuda le es útil o rara vez lo usan

Dinora si, yo por suerte acá también lo he visto si te ayuda pero siempre y cuando tienes el mismo sistema de la sunat no te da no te da lo que haces tú es llamar a la sunat al área de informática.

Rosa lo que pasa es que la sunat no te pone todo ósea no te de lo principal siempre vas a tener acceso para algo sí, pero si tienes problema en alguna de las casillas o problema en algunas casillas o algo así en el plame como que no te indica eso como que no te da ayuda para un caso específico igual en el plame

Entrevistador: entonces como que hay una ayuda global del manejo y nada más pero no total hummmm Nomas, me estabas comentando Dinora , me comentabas

Dinora que cuando querías acceder a essalud a la ONP

Dinora quieres afiliar a una persona a essalud a alguien a la ONP familiar cónyuge

Entrevistador: como derecho habiente

Dinora claro derecho habiente tienes que ver toda la información para ingresar la data

Entrevistador: cuales creen que sean los principales motivos para que no se paguen impuestos o evadan sus obligaciones

Dinora muchas veces las empresas pagan y pagan y otros se benefician con lo que aporta las empresas, los de la SUNAT son abusivos, como la vez pasada por lago simple nos cayó una multa como de 10 mil soles, te imagina todo lo que ocasionó esto? Despidieron a Silvana por un error de fecha de declaración, si la sunat debe buscar ser amigo de los contribuyentes y buscar la manera que el contribuyente corrija lo que por omisión u error cometió y no de frente notificar

Entrevistador: Pero la sunat se basa en sus registro y verifica si el contribuyente ha pagado o declarado lo que debe pagar.

Dinora. Pero no crees que es mejor que la Sunat en lugar de poner de frente la multa primero indique al contribuyente la observación detectada para que de esta manera el contribuyente regularice en un determinado plazo y pague lo mínimo porque creo que a veces se comenten error por desconocimiento o sin intención, para eso supongo que deben tener personal capacitado que busca unir al contribuyente y darle un buen servicio, no debe espantar al contribuyente o buscar que este se vuelva informal.

Chica 1: No, si, es que bueno hay un tope

Entrevistador: ¿los que más ganan deben pagar más?

Chica 2: dependiendo también del sueldo que gane. De eso mucho depende, porque hay gente que se afilia a la ley \_\_\_ y dependiendo, si ellos proyectan que de acá a veinte años sacan su promedio de lo que van a recibir cuando ya se jubile. Eso mucho depende de lo que estas percibiendo en el transcurso de esos veinte años de sus ingresos más que nada.

Entrevistador: Y ustedes saben que si es que por ejemplo hay. No sé si en el caso de acá.. Hay personas que prestan servicios por honorarios profesionales, también hay otros que son trabajadores y les descuentan, ellos que tienen que ir a pagar su quinta categoría. Están cumpliendo? Cumplen? Sabes cómo es el proceso? si la mayoría cumple, si todos cumplen, cómo es?

Chica 1: Si, o sea sí. \_\_\_\_ El cuarto también porque hay un tope que te da la sunat para hacer el descuento, en todo caso \_\_\_\_\_ de la renta de quinta sí... dependiendo del monto también

Entrevistador: Y ustedes cumplen puntualmente con las declaraciones tributarias?



Chica 1: Si, claro que sí. Sino ya no estaríamos acá jajaja

Entrevistador: Consideran que las limitaciones de cumplimiento se deba a un aspecto social, político etc...

Chica 2: jajaja los malditos de la SUNAT, así dicen los políticos jajajaj, es que como comentó Dinora el problema es que son abusivos, porque no le cobran a la telefónica como por que a los pequeños los exprimen una y otra vez.

Entrevistador: Pero ustedes son principales contribuyentes.

Chica 1: Lo que quiere dar a entender es que deben existir mecanismos y leyes iguales para todos no solo se debe aplicar a algunos y a otro que quieren crecer no se les permite porque si comete una falta la multa es de 800 soles por decir que el pequeño es la ganancia de 1 mes y al principal es de 1 hora. Creo que por eso existe la informalidad, los que se quieren incorporar a ser formal no los deja crecer y como ven un obstáculo mejor informal que no declara nada y evitan problemas.

Entrevistador: pero como ustedes dicen la multa es igual para todos al pequeño comerciante como al grande comerciante se le aplica la multa de acuerdo a un porcentaje de la UIT que es 3,850 soles.

Chica 3: Pero para un principal contribuyente si la multa es 1 UIT, 3,850 no es nada, que es 3,850 por decir para un banco, pero para el pequeño comerciante, lo que debes enfocar como consejo hacer esto pero orientado a los micros y pequeños comerciantes, no a principales.

Entrevistador: Entonces ustedes creen que un problema a resolver es en el aspecto de proporcionalidad de pago?

Chica 1: Debe ser escalable o por último un porcentaje de la utilidad con un tope y no % de la UIT.

Entrevistador: Bueno, muchas gracias por su atención.

Chicas: Gracias, buenas tardes